



DDK-61-13/15/OB

Warszawa, dnia 29 grudnia 2017 r.

Wersja jawna

(tajemnice przedsiębiorstwa i inne informacje prawnie chronione oznaczono [\*\*\*])

### DECYZJA NR DOIK 11/2017

- I. Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 w związku z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t. jedn.: Dz. U. 2015, poz. 184 z późn. zm.) i w zw. z art. 7 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2015 r., poz. 1634), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, **po uprawdopodobnieniu stosowania Energetyczne Centrum Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie** praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t. jedn.: Dz. U. z 2015 r., poz. 184 z późn. zm.), polegających na:
1. wprowadzającym w błąd informowaniu konsumentów, w związku ze składaniem konsumentom propozycji zawarcia umowy sprzedaży energii elektrycznej lub paliwa gazowego o:
    - a) tożsamości Energetyczne Centrum S.A. z siedzibą w Warszawie, na rzecz i w imieniu której osoby reprezentujące Energetyczne Centrum S.A. z siedzibą w Warszawie składają wizyty konsumentom w miejscu ich zamieszkania celem złożenia propozycji zawarcia z Energetyczne Centrum S.A. z siedzibą w Warszawie umowy sprzedaży energii elektrycznej oraz o okolicznościach złożenia tej propozycji, poprzez niezgodne z prawdą twierdzenia osób reprezentujących Energetyczne Centrum S.A. z siedzibą w Warszawie, że:
      - reprezentują dotychczasowego sprzedawcę energii elektrycznej lub paliwa gazowego, z którego usług korzysta konsument, zaś dokumenty podpisywane przez konsumentów podczas tych wizyt stanowią aneks do dotychczasowych umów, lub

- wymóg podpisania przez konsumentów dokumentów przedstawianych im podczas tych wizyt wynika ze zmiany przepisów prawa, likwidacji sprzedawcy energii elektrycznej lub paliwa gazowego, z którego usług korzysta dotychczas konsument lub przejęcia tego przedsiębiorcy przez Energetyczne Centrum S.A. z siedzibą w Warszawie lub połączenia obydwu przedsiębiorców (dotychczasowego sprzedawcy oraz Energetyczne Centrum S.A. z siedzibą w Warszawie),

podczas gdy w rzeczywistości dochodzi do zawarcia przez konsumenta umowy sprzedaży energii elektrycznej lub paliwa gazowego z Energetyczne Centrum S.A. z siedzibą w Warszawie i zmiany sprzedawcy energii, co może naruszać art. 5 ust. 1, ust. 2 pkt 1 i ust. 3 pkt 6 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206 z późn. zm.) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów i nakazuje zaniechanie jej stosowania,

- b) istnieniu szczególnej korzyści cenowej, polegającej na uzyskaniu niższych kosztów za energię elektryczną w związku z zawarciem umowy sprzedaży energii elektrycznej z Energetyczne Centrum S.A. z siedzibą w Warszawie, podczas gdy w rzeczywistości po zawarciu umowy z Energetyczne Centrum S.A. z siedzibą w Warszawie rachunki konsumentów za energię elektryczną (za sprzedaż i za dystrybucję) wzrastają lub utrzymują się na tym samym poziomie, co może naruszać art. 5 ust. 1, ust. 2 pkt 1 i ust. 3 pkt 5 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206 z późn. zm.) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów,

a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t. jedn.: Dz. U. 2015, poz. 184 z późn. zm.);

- 2. nieinformowaniu konsumentów, w związku ze składaniem konsumentom propozycji zawarcia umowy sprzedaży energii elektrycznej lub paliwa gazowego o:

- a) obowiązku opłacania przez konsumentów dwóch faktur, oddzielnie za dystrybucję i sprzedaż energii elektrycznej lub paliwa gazowego, w przypadku zawarcia umowy sprzedaży energii elektrycznej lub paliwa gazowego z Energetycznym Centrum S.A., co może naruszać art. 6 ust. 1 i 3 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206, z późn. zm.) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów,

- b) tym, że podpisanie deklaracji przystąpienia do produktów (usług) dodatkowych, oferowanych w formie pakietów: ubezpieczeniowego (m. in. AXA Assistance, Pakietu Ochronnego EC, ochrony od utraty pracy) oraz prywatnej opieki medycznej Lux Med oznacza zawarcie odrębnych umów, w związku z którymi konsument będzie zobowiązany do ponoszenia miesięcznych opłat oraz że odstąpienie od nich wiąże się z koniecznością zapłaty kary umownej, co może naruszać art. 6 ust. 1, ust. 3 pkt 1 i ust. 4 pkt 1 i 3 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu

nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206, z późn. zm.) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów,

c) tym, że skorzystanie z przewidzianego dla umowy sprzedaży energii elektrycznej rabatu cenowego za zużywaną czynną energię elektryczną (np. oferty „Extra Bezpieczny Prąd Dla Domu”) możliwe jest jedynie po przystąpieniu przez konsumenta do usług oferowanych w formie płatnych pakietów: „ochrona od utraty pracy”, „Pakietu Ochronnego EC” lub AXA Assistance oraz że odstąpienie od przedmiotowych umów, bądź ich wypowiedzenie implikuje utratę uzyskanej w formie powyższego rabatu korzyści cenowej z tytułu opłat za energię elektryczną, co może naruszać art. 6 ust. 1, ust. 3 pkt 1 i ust. 4 pkt 1 i 3 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206, z późn. zm.) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów,

a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t. jedn. Dz. U. z 2015 r., poz. 184);

3. niewydawaniu konsumentom dokumentów zawartych z Energetycznym Centrum S.A. z siedzibą w Warszawie umów sprzedaży energii elektrycznej lub paliwa gazowego i załączników do przedmiotowych umów (Ogólnych Warunków Umowy, Cenników i Regulaminów) lub potwierdzeń zawarcia tych umów, a także umów na świadczenie dodatkowych usług oferowanych w formie pakietów i załączników do przedmiotowych umów (Ogólnych Warunków Umowy, Cenników i Regulaminów itp.), co może naruszać art. 6 ust. 1 oraz ust. 3 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. nr 171, poz. 1206, ze. zm.) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2015 r., poz. 184);

4. utrudnianiu konsumentom skorzystania z prawa odstąpienia od umowy sprzedaży energii elektrycznej lub paliwa gazowego zawartej z Energetycznym Centrum S.A. z siedzibą w Warszawie poprzez:

a) nieinformowanie konsumentów o prawie odstąpienia od umowy,

b) niewydawanie wzoru oświadczenia lub formularza odstąpienia od umowy,

co może naruszać art. 6 ust. 1, ust. 3 pkt 1 oraz ust. 4 pkt 5 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. nr 171, poz. 1206, ze. zm.) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2015 r., poz. 184);

5. kontynuowaniu procesu zmiany sprzedawcy energii elektrycznej i kierowaniu do konsumentów rachunków za sprzedaż energii elektrycznej i wezwań do zapłaty, pomimo skutecznego odstąpienia przez konsumenta od umowy sprzedaży energii elektrycznej

zawartej z Energetycznym Centrum S.A. z siedzibą w Warszawie, co może naruszać art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206, z późn. zm.) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t. jedn. Dz. U. z 2015 r., poz. 184);

6. nakładaniu na konsumentów dodatkowych, niedopuszczalnych w świetle obowiązujących przepisów wymogów co do treści składanego przez nich oświadczenia o odstąpieniu od umowy, warunkujących skuteczną realizację uprawnienia konsumenta do odstąpienia od umowy, co może utrudniać konsumentom odstąpienie od umowy i wprowadzać ich błąd w zakresie ustawowych uprawnień, a przez to naruszać art. 5 ust. 1 i 3 pkt 4 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206, z późn. zm.), oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t. jedn. Dz. U. z 2015 r., poz. 184);
7. stosowaniu przez osoby reprezentujące Energetyczne Centrum S.A. z siedzibą w Warszawie wobec konsumentów przy zawieraniu umów sprzedaży energii elektrycznej lub paliwa gazowego niedopuszczalnego nacisku polegającego na wywoływaniu u konsumentów wrażenia, że niepodpisanie ww. umów będzie się łączyło z pozbawieniem ich dostępu do energii elektrycznej, a także na ponagłaniu konsumentów w podpisywaniu dokumentów ww. umów i stwarzaniu warunków uniemożliwiających im zapoznanie się z treścią zawieranej z Energetyczne Centrum S.A. z siedzibą w Warszawie umowy, co może ograniczać zdolność konsumenta do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej zawieranej umowy, a przez to może naruszać art. 8 ust. 1 w zw. z art. 8 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206, z późn. zm.) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t. jedn. Dz. U. z 2015 r., poz. 184);

**i po złożeniu zobowiązania przez Energetyczne Centrum S.A. z siedzibą w Warszawie (dalej: Energetyczne Centrum, Spółka lub Przedsiębiorca) do podjęcia działań zmierzających do zakończenia wyżej opisanych naruszeń i usunięcia ich negatywnych skutków, poprzez:**

- A) dokonanie umorzenia lub zwrotu wszelkich opłat stanowiących bezpośrednie koszty związane z rozwiązaniem umowy sprzedaży energii elektrycznej lub paliwa gazowego zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa z Energetyczne Centrum przed upływem okresu, na jaki została zawarta oraz przyznanie konsumentom rekompensaty pieniężnej w wysokości **30 złotych**, w przypadku gdy rozwiązanie umowy sprzedaży lub paliwa gazowego nastąpiło z inicjatywy konsumenta przed upływem okresu, na jaki została zawarta umowa sprzedaży energii elektrycznej lub paliwa gazowego, z wyłączeniem przypadków, w których nastąpiło skuteczne odstąpienie od umowy

sprzedaży energii elektrycznej lub paliwa gazowego zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa w trybie przewidzianym w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tekst jedn. Dz.U. z 2017 r., poz. 683) lub ustawie z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (tekst jedn. Dz.U. z 2012 r., poz. 1225), o ile:

- a) konsument złożył skargę w terminie do 12 miesięcy od daty zawarcia poza lokalem przedsiębiorstwa umowy sprzedaży energii elektrycznej lub paliwa gazowego (przy czym za dzień złożenia skargi Energetyczne Centrum będzie uważała dzień, w którym skarga została nadana lub złożona bezpośrednio do Spółki, Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Urzędu Regulacji Energetyki lub instytucji, o której mowa w b) poniżej; o dacie nadania decyduje data stempla pocztowego);
- b) pod pojęciem skargi, o której mowa w punkcie a) powyżej, należy rozumieć:
  - pisma konsumentów skierowane do Energetyczne Centrum,
  - pisma konsumentów skierowane do instytucji posiadających kompetencje do występowania w imieniu konsumenta, np. miejskich (powiatowych) rzeczników konsumentów i organizacji konsumenckich, które to instytucje następnie wystąpiły do Spółki w interesie konsumentów składających przedmiotowe pisma w przedstawionych w nich sprawach,
  - pisma instytucji posiadających kompetencje do występowania w imieniu konsumenta, np. miejskich (powiatowych) rzeczników konsumentów, organizacji konsumenckich, występujących do Spółki w interesie konsumentów,
  - skargi konsumentów znajdujące się aktach niniejszego postępowania, dotyczące praktyk określonych w pkt I.1-I.7 sentencji niniejszej decyzji;

B) przyznanie konsumentom rekompensaty w wysokości **15 złotych**, w przypadku, gdy konsument skutecznie odstąpił od umowy sprzedaży energii elektrycznej lub paliwa gazowego zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa w trybie przewidzianym w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tekst jedn. Dz.U. z 2017 r., poz. 683) lub ustawie z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (tekst jedn. Dz.U. z 2012 r., poz. 1225) lub gdy nastąpiło rozwiązanie umowy sprzedaży energii elektrycznej lub paliwa gazowego na skutek upływu okresu, na jaki została zawarta umowa sprzedaży energii elektrycznej, o ile:

- a) konsument złożył skargę w terminie do 12 miesięcy od daty zawarcia poza lokalem przedsiębiorstwa umowy sprzedaży energii elektrycznej lub paliwa gazowego (przy czym za dzień złożenia skargi Energetyczne Centrum będzie uważała dzień, w którym skarga została nadana lub złożona bezpośrednio do Spółki, Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Urzędu Regulacji Energetyki lub instytucji, o której mowa w pkt 2) b. poniżej; o dacie nadania decyduje data stempla pocztowego);
- b) pod pojęciem skargi, o której mowa w punkcie a) powyżej, należy rozumieć:
  - pisma konsumentów skierowane do Energetyczne Centrum,
  - pisma konsumentów skierowane do instytucji posiadających kompetencje do występowania w imieniu konsumenta, np. miejskich (powiatowych) rzeczników konsumentów i organizacji konsumenckich, które to instytucje

- następnie wystąpiły do Spółki w interesie konsumentów składających przedmiotowe pisma w przedstawionych w nich sprawach,
- pisma instytucji posiadających kompetencje do występowania w imieniu konsumenta, np. miejskich (powiatowych) rzeczników konsumentów, organizacji konsumenckich, występujących do Spółki w interesie konsumentów,
  - skargi konsumentów znajdujące się w aktach niniejszego postępowania, dotyczące praktyk określonych w pkt I.1-I.7 sentencji niniejszej decyzji;
- C) z wyłączeniem przypadków opisanych w pkt D) poniżej, umożliwienie konsumentom, wypowiedzenia umowy sprzedaży energii elektrycznej lub paliwa gazowego zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po wypowiedzeniu, bez ponoszenia jakichkolwiek kosztów wynikających bezpośrednio z rozwiązania zawartej z Energetyczne Centrum umowy sprzedaży energii elektrycznej lub paliwa gazowego, przed upływem okresu na jaki została zawarta oraz przyznanie rekompensaty w wysokości **30 złotych**, o ile:
- a) konsument złożył skargę w terminie do 12 miesięcy od daty zawarcia poza lokalem przedsiębiorstwa umowy sprzedaży energii elektrycznej lub paliwa gazowego (przy czym za dzień złożenia skargi Energetyczne Centrum będzie uważała dzień, w którym skarga została nadana lub złożona bezpośrednio do Spółki, Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Urzędu Regulacji Energetyki lub instytucji, o której mowa w pkt 2) b. poniżej; o dacie nadania decyduje data stempla pocztowego);
  - b) pod pojęciem skargi, o której mowa w punkcie a) powyżej, należy rozumieć:
    - pisma konsumentów skierowane do Energetyczne Centrum,
    - pisma konsumentów skierowane do instytucji posiadających kompetencje do występowania w imieniu konsumenta, np. miejskich (powiatowych) rzeczników konsumentów i organizacji konsumenckich, które to instytucje następnie wystąpiły do Spółki w interesie konsumentów składających przedmiotowe pisma w przedstawionych w nich sprawach,
    - pisma instytucji posiadających kompetencje do występowania w imieniu konsumenta, np. miejskich (powiatowych) rzeczników konsumentów, organizacji konsumenckich, występujących do Spółki w interesie konsumentów,
    - skargi konsumentów znajdujące się w aktach niniejszego postępowania, dotyczące praktyk określonych w pkt I.1-I.7 sentencji niniejszej decyzji;
- D) przyznanie rekompensaty w wysokości **30 złotych** konsumentom, którzy po złożeniu skargi w rozumieniu pkt b) poniżej, przedłużyli okres obowiązywania umowy sprzedaży energii elektrycznej lub paliwa gazowego z Energetyczne Centrum (dotyczy konsumentów pozostających stroną zawartej ze Spółką umowy sprzedaży energii elektrycznej lub paliwa gazowego, której dotyczy skarga, której okres obowiązywania został przedłużony po złożeniu skargi), o ile:
- a) konsument złożył skargę w terminie do **12 miesięcy** od daty zawarcia poza lokalem przedsiębiorstwa umowy sprzedaży energii elektrycznej lub paliwa

gazowego (przy czym za dzień złożenia skargi Energetyczne Centrum będzie uważała dzień, w którym skarga została nadana lub złożona bezpośrednio do Spółki lub innego organu, o którym mowa w pkt 2) b. poniżej; o dacie nadania decyduje data stempla pocztowego);

b) pod pojęciem skargi, o której mowa w pkt a) powyżej, należy rozumieć:

- wszelkie pisma konsumentów skierowane do Energetyczne Centrum,
- pisma organów posiadających kompetencje do występowania w imieniu konsumenta, np. miejskich (powiatowych) rzeczników konsumentów, organizacji konsumenckich, występujących do Spółki w interesie Konsumentów,
- skargi Konsumentów znajdujące się w aktach niniejszego postępowania, dotyczące praktyk określonych w pkt I.1-I.7 sentencji decyzji;

E) poinformowanie każdego konsumenta objętego zobowiązaniem opisanym w pkt I.A)-I.D) o przysługującym mu uprawnieniu poprzez:

a) skierowanie, listem poleconym za potwierdzeniem odbioru, pisma o treści:

– w przypadku wskazanym w pkt I.A):

*Energetyczne Centrum S.A. (dalej „Spółka”) informuje, iż w związku z możliwymi nieprawidłowościami dotyczącymi procesu zawierania ze Spółką umowy sprzedaży energii elektrycznej/umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego, w związku ze spełnieniem warunków wynikających z decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia [\*\*\*] o nr [\*\*\*] przysługuje Pani/Panu:*

- *zwrot lub umorzenie wszelkich opłat stanowiących bezpośrednio koszty związane z rozwiązaniem umowy sprzedaży energii elektrycznej/umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa ze Spółką przed upływem okresu, na jaki została zawarta oraz*
- *jednorazowa rekompensata w wysokości 30 złotych.*

*W celu uzyskania rekompensaty prosimy o przestanie numeru rachunku bankowego, na który ma zostać dokonany przelew. W przypadku nieotrzymania numeru rachunku w terminie dwóch tygodni od daty otrzymania niniejszego pisma, rekompensata zostanie zrealizowana poprzez przekaz pocztowy. Warunkiem skutecznej realizacji przekazu pocztowego jest posiadanie przez Spółkę aktualnych danych adresowych. W przypadku planowanej zmiany adresu zamieszkania prosimy o przekazanie stosownej informacji na adres [\*\*\*] lub telefonicznie na wskazany niżej numer telefonu.*

W celu uzyskania zwrotu wszelkich opłat stanowiących bezpośrednie koszty związane z rozwiązaniem umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa ze Spółką przed upływem okresu, na jaki została zawarta prosimy o przestanie numeru rachunku bankowego, na który ma zostać dokonany przelew. W przypadku nieotrzymania numeru rachunku w terminie dwóch tygodni od daty otrzymania niniejszego pisma, zwrot zostanie dokonany poprzez przekaz pocztowy.

W przypadku ewentualnych pytań lub wątpliwości prosimy o kontakt telefoniczny pod nr [\*\*\*\*];

– w przypadku wskazanym w pkt I.B):

Energetyczne Centrum S.A. (dalej „Spółka”) informuje, iż w związku z możliwymi nieprawidłowościami dotyczącymi procesu zawierania ze Spółką umowy sprzedaży energii elektrycznej/umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego, w związku ze spełnieniem warunków wynikających z decyzji Prezesa Urzędu ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia [\*\*\*] o nr [\*\*\*] przysługuje Pani/Panu jednorazowa rekompensata w wysokości 15 złotych.

W celu uzyskania rekompensaty prosimy o przestanie numeru rachunku bankowego, na który ma zostać dokonany przelew. W przypadku nieotrzymania numeru rachunku w terminie dwóch tygodni od daty otrzymania niniejszego pisma, rekompensata zostanie zrealizowana poprzez przekaz pocztowy. Warunkiem skutecznej realizacji przekazu pocztowego jest posiadanie przez Spółkę aktualnych danych adresowych. W przypadku planowanej zmiany adresu zamieszkania prosimy o przekazanie stosownej informacji na adres [\*\*\*] lub telefonicznie na wskazany niżej numer telefonu.

W przypadku ewentualnych pytań lub wątpliwości prosimy o kontakt telefoniczny pod nr [\*\*\*\*];

– w przypadku wskazanym w pkt I.C):

Energetyczne Centrum S.A. (dalej „Spółka”) informuje, iż w związku z możliwymi nieprawidłowościami dotyczącymi procesu zawierania ze Spółką umowy sprzedaży energii elektrycznej/umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego, w związku ze spełnieniem warunków wynikających z decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia [\*\*\*] o nr [\*\*\*] przysługuje Pani/Panu:

- możliwość rozwiązania ww. umowy z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego w Ogólnych Warunków Umowy Sprzedaży Energii



*Elektrycznej/ Ogólnych Warunków Umowy Kompleksowej Dostarczenia Paliwa Gazowego (dalej „OWU”) bez obowiązku uiszczenia z tego tytułu jakiegokolwiek odszkodowania, w tym przewidzianego w OWU (ani jakichkolwiek innych kosztów wynikających bezpośrednio z rozwiązania zawartej ze Spółką umowy przed upływem okresu na jaki została zawarta) oraz*

- *jednorazowa rekompensata w wysokości 30 złotych.*

*W celu skorzystania z możliwości rozwiązania umowy należy przestać w formie pisemnej wypowiedzenie umowy na adres:*

*[\*\*\*]*

*Zgodnie z OWU umowa ulegnie rozwiązaniu z upływem ostatniego dnia pierwszego miesiąca kalendarzowego przypadającego po dniu doręczenia wypowiedzenia Spółce, chyba że wskaże Pani/Pan w wypowiedzeniu inny, późniejszy termin rozwiązania umowy.*

*Jednocześnie informujemy, że rozwiązanie umowy ze Spółką oznacza konieczność zawarcia umowy z nowym sprzedawcą. Brak zawarcia umowy z wybranym sprzedawcą prowadzi będzie do konieczności skorzystania z dostaw zapewnianych przez sprzedawcę rezerwowego, co oznaczać będzie istotny wzrost kosztów po Pani/Pana stronie/ brak dostaw paliwa gazowego.*

*Z uwagi na fakt, iż dla obliczenia terminu rozwiązania umowy kluczowy jest moment doręczenia oświadczenia do Spółki, prosimy o ewentualne kierowanie oświadczenia za potwierdzeniem odbioru, aby możliwe było przez Panią/Pana ustalenie terminu rozwiązania umowy ze Spółką i w konsekwencji zawarcie umowy z nowym sprzedawcą od dnia następującego po dniu rozwiązania dotychczasowej umowy.*

*W celu uzyskania rekompensaty prosimy o przesłanie numeru rachunku bankowego, na który ma zostać dokonany przelew. W przypadku nieotrzymania numeru rachunku w terminie dwóch tygodni od daty otrzymania niniejszego pisma, rekompensata zostanie zrealizowana poprzez przekaz pocztowy. Warunkiem skutecznej realizacji przekazu pocztowego jest posiadanie przez Spółkę aktualnych danych adresowych. W przypadku planowanej zmiany adresu zamieszkania prosimy o przekazanie stosownej informacji na adres [\*\*\*] lub telefonicznie na wskazany niżej numer telefonu.*

*W przypadku ewentualnych pytań lub wątpliwości prosimy o kontakt telefoniczny pod nr [\*\*\*\*];*

– w przypadku wskazanym w pkt I.D):

*Energetyczne Centrum S.A. (dalej „Spółka”) informuje, iż w związku z możliwymi nieprawidłowościami dotyczącymi procesu zawierania ze Spółką umowy sprzedaży energii elektrycznej/umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego, w związku ze spełnieniem warunków wynikających z decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia [\*\*\*] o nr [\*\*\*] przysługuje Pani/Panu jednorazowa rekompensata w wysokości 30 złotych.*

*W celu uzyskania rekompensaty prosimy o przesłanie numeru rachunku bankowego, na który ma zostać dokonany przelew. W przypadku nieotrzymania numeru rachunku w terminie dwóch tygodni od daty otrzymania niniejszego pisma, rekompensata zostanie zrealizowana poprzez przekaz pocztowy. Warunkiem skutecznej realizacji przekazu pocztowego jest posiadanie przez Spółkę aktualnych danych adresowych. W przypadku planowanej zmiany adresu zamieszkania prosimy o przekazanie stosownej informacji na adres [\*\*\*] lub telefonicznie na wskazany niżej numer telefonu.*

*W przypadku ewentualnych pytań lub wątpliwości prosimy o kontakt telefoniczny pod nr [\*\*\*\*];*

- b) w przypadku zwrotu pisma z adnotacją inną niż wskazującą na brak zasadności kierowania kolejnego pisma (np. adresat nieznany, niewłaściwy adres, adresat nie żyje) podjęcie kolejnej próby poinformowania konsumenta poprzez list polecony za potwierdzeniem odbioru;
- c) w przypadku zwrotu pierwszego pisma z adnotacją wskazującą na brak zasadności kierowania kolejnego pisma (np. adresat nieznany, niewłaściwy adres, adresat nie żyje) lub w przypadku braku możliwości doręczenia drugiego pisma niezależnie od przyczyny [krok lit. b)], przyjmuje się, że proces realizacji zobowiązań został bezskutecznie zakończony, z zastrzeżeniem lit. e) poniżej;
- d) w przypadkach wskazanych w pkt I.A)-I.D), w sytuacji braku informacji zwrotnej od konsumenta w określonym dwutygodniowym terminie, przy jednoczesnym braku zwrotu pisma [tj. po skutecznym doręczeniu pism, zgodnie z lit. a)-b)], ewentualny zwrot kary umownej lub rekompensata pieniężna zostaną przekazane przekazem pocztowym;
- e) w przypadkach wskazanych w pkt I.C) i I.D) (dotyczących aktywnych klientów Energetyczne Centrum S.A. z siedzibą w Warszawie) niezależnie od przestania pism listami poleconymi - zgodnie z lit. a)-b) rekompensata może zostać przyznana poprzez potrącenie, o ile będą istniały wzajemne wierzytelności z tytułu sprzedaży energii elektrycznej (przy czym nie dotyczy to w sposób oczywisty wierzytelności z tytułu kar umownych). Informacja o potrąceniu zostanie przekazana konsumentowi listem zwykłym.

- F) wprowadzenie i doręczenie w jednokartkowym dokumencie informacji m. in. o (i) tym, że Spółka jest spółką konkurencyjną wobec dotychczasowych sprzedawców energii elektrycznej lub paliwa gazowego, (ii) (w przypadku umowy sprzedaży energii elektrycznej) otrzymaniu 2 rachunków: za sprzedaż i dystrybucję oraz (iii) prawie odstąpienia od umowy. Spółka zastrzega sobie możliwość uzupełnienia ww. kategorii informacji o inne związane z zawarciem umowy sprzedaży energii elektrycznej lub paliwa gazowego;
- G) wprowadzenie kompleksowej umowy dostarczania energii elektrycznej, która będzie oferowana nowym klientom, klientom chcącym kontynuować współpracę po okresie zobowiązania oraz klientom wypowiadającym umowę w trakcie zobowiązania;
- H) podjęcie działań wobec nieuczciwych przedstawicieli handlowych, obejmujących:
- (i) konsekwentne odbieranie pełnomocnictw i karanie finansowo podmiotów, z którymi Energetyczne Centrum ma zawarte umowy agencyjne w zakresie zawierania z konsumentami umów sprzedaży energii elektrycznej i paliwa gazowego (agentów), w przypadkach uwiarygodnionych podejrzeń oszustw, prowadzenia czarnej listy przedstawicieli handlowych, bez możliwości ponownego uzyskania pełnomocnictwa do sprzedaży, składania zawiadomień o podejrzeniu popełnienia przestępstwa przez przedstawicieli handlowych w przypadkach powtarzających się oszustw.
  - (ii) rejestrowanie wszystkich skarg na działania przedstawicieli handlowych oraz przekazywanie tych skarg do współpracujących ze Spółką agentów celem ich wyjaśnienia
  - (iii) wprowadzenie wyrywkowych dodatkowych wizyt u klientów, mających na celu weryfikację procesu sprzedażowego.
- I) wprowadzenie etapu weryfikacji procesu sprzedażowego polegającego na przeprowadzeniu rozmowy weryfikacyjnej w trakcie spotkania przedstawiciela handlowego z konsumentem i uzależnienie możliwości zawarcia umowy sprzedaży energii elektrycznej lub paliwa gazowego od pozytywnego rezultatu przeprowadzonej rozmowy, w trakcie której będzie weryfikowane, czy konsument ma świadomość: (i) podmiotu, z którym zawiera umowę (ii) okresu obowiązywania umowy (iii) braku zmiany dystrybutora z zastrzeżeniem, że konsument będzie otrzymywał jedną fakturę; konsument w trakcie rozmowy weryfikacyjnej będzie informowany o średnim czasie oczekiwania na przetłumaczenie, a także o sposobie dokonywania rozliczeń. Wszelkie informacje dotyczące produktów dodatkowych będą przekazywane osobno.
- J) wprowadzenie rejestracji wszystkich zgłaszanych odstąpień od umów (w celu umożliwienia powiązania oświadczenia o odstąpieniu z umową, która nie dotarła jeszcze do Spółki).
- K) wprowadzenie czytelniejszych wzorców umowy, ze wskazaniem na pierwszej stronie wszystkich warunków cenowych wpływających na wysokość rachunków uiszczanych przez konsumenta, a także wprowadzenie osobnych umów na produkty dodatkowe, z których skorzystanie przez konsumenta nie będzie wpływać na warunki korzystania z produktu podstawowego (tj. sprzedaż energii elektrycznej lub paliwa gazowego).

**Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na Energetyczne Centrum S.A. z siedzibą w Warszawie, obowiązek wykonania ww. zobowiązania w następujących terminach:**

- zobowiązanie wskazane w punktach I.A) - I.E) - w terminie 11 miesięcy od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji;

- zobowiązanie wskazane w punktach I.F) - I.K) - w terminie miesiąca od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

II. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t. jedn. Dz. U. 2015, poz. 184 z późn. zm.), **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada** na Energetyczne Centrum Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie obowiązek przedłożenia:

1. w terminie 13 miesięcy od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji informacji o stopniu realizacji zobowiązania określonego w punktach I.A) - I.E) sentencji decyzji oraz dowodów potwierdzających jego wykonanie, według następującego harmonogramu:
  - a) przekazania Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oświadczenia Energetyczne Centrum potwierdzającego wykonanie zobowiązania wraz z dowodami na okoliczność wykonania zobowiązania określonego w punkcie I.A) sentencji decyzji oraz informacji o: (i) liczbie konsumentów, którym zwrócono wszelkie opłaty stanowiące bezpośrednie koszty związane z rozwiązaniem umowy sprzedaży energii elektrycznej lub paliwa gazowego zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa przed upływem okresu, na jaki została ona zawarta i łącznej wysokości zwróconych opłat, (ii) liczbie konsumentów, w stosunku do których umorzono wszelkie opłaty stanowiące bezpośrednie koszty związane z rozwiązaniem umowy sprzedaży energii elektrycznej lub paliwa gazowego zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa przed upływem okresu, na jaki została ona zawarta i łącznej wysokości tych umorzeń oraz (iii) liczbie konsumentów, którym przyznano i wypłacono rekompensatę w kwocie 30 złotych;
  - b) przekazania Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oświadczenia Energetyczne Centrum i dowodów potwierdzających wykonanie zobowiązania określonego w punkcie I.B) sentencji decyzji oraz informacji o liczbie konsumentów, którzy skutecznie odstąpili od umowy sprzedaży energii elektrycznej lub paliwa gazowego zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa w trybie przewidzianym w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tekst jedn. Dz. U. z 2017 r., poz. 683) lub ustawie z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (tekst jedn. Dz. U. z 2012 r., poz. 1225) lub w przypadku których doszło do rozwiązania umowy sprzedaży energii elektrycznej lub paliwa gazowego na skutek upływu okresu, na jaki została zawarta umowa sprzedaży energii elektrycznej, którym przyznano i wypłacono rekompensatę w kwocie 15 zł;
  - c) przekazania Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oświadczenia Energetyczne Centrum i dowodów potwierdzających wykonanie zobowiązania określonego w punkcie I.C) sentencji decyzji oraz informacji o liczbie konsumentów, którzy skorzystali z możliwości wypowiedzenia umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po wypowiedzeniu, bez ponoszenia jakichkolwiek kosztów wynikających bezpośrednio z rozwiązania zawartej ze Spółką umowy sprzedaży energii elektrycznej lub paliwa gazowego, przed upływem okresu na jaki została zawarta, którym przyznano i wypłacono rekompensatę w kwocie 30 złotych;

- d) przekazania Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oświadczenia Energetyczne Centrum i dowodów potwierdzających wykonanie zobowiązania określonego w punkcie I.D) sentencji decyzji oraz informacji o liczbie konsumentów, którzy po złożeniu skargi o której mowa w punkcie I.D) ppkt b), przedłużyli okres obowiązywania umowy sprzedaży energii elektrycznej lub paliwa gazowego ze Spółką, którym przyznano i wypłacono rekompensatę w wysokości 30 złotych.
  - e) przekazania Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oświadczenia Energetyczne Centrum potwierdzającego wykonanie zobowiązania określonego w punkcie I.E) sentencji decyzji oraz kopii czterdziestu kolejnych pism skierowanych do konsumentów - po dziesięć z każdego przypadku wskazanego w punktach I.A) - I.D) sentencji decyzji - wraz z informacją, czy zostały one skutecznie doręczone oraz informacji o ilości przypadków, których rekompensata została przyznana poprzez potrącenie wzajemnych wierzytelności z tytułu sprzedaży energii elektrycznej lub paliwa gazowego;
2. w terminie 2 miesięcy od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji informacji o stopniu realizacji zobowiązania określonego w punktach I.F) - I.K) sentencji decyzji oraz dowodów potwierdzających jego wykonanie, według następującego harmonogramu:
- a) przekazania Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oświadczenia Energetyczne Centrum potwierdzającego wykonanie zobowiązania określonego w punkcie I.F) sentencji decyzji oraz kopii pięciu przykładowych dokumentów (oświadczeń) przekazywanych konsumentom podczas zawierania ze Spółką poza lokalem przedsiębiorstwa - po uprawomocnieniu się niniejszej decyzji - umów sprzedaży energii elektrycznej lub paliwa gazowego, zawierających informacje, o których mowa w punkcie I.F) sentencji decyzji.
  - b) przekazania Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oświadczenia Energetyczne Centrum potwierdzającego wykonanie zobowiązania określonego w punkcie I.G) sentencji decyzji oraz kopii pięciu przykładowych kompleksowych umów dostarczania energii elektrycznej zawartych z konsumentami po doręczeniu niniejszej decyzji.
  - c) przekazania Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oświadczenia Energetyczne Centrum potwierdzającego wykonanie zobowiązania określonego w punkcie I.H) sentencji decyzji oraz:
    - (i) listy agentów (tj. podmiotów, z którymi Spółka ma zawarte umowy agencyjne w zakresie zawierania z konsumentami umów sprzedaży energii elektrycznej, paliwa gazowego oraz innych produktów), którym odebrano pełnomocnictwo i/lub na których Spółka nałożyła karę finansową w związku z uwiarygodnionymi podejrzeniami oszustw oraz wskazania ilości przypadków tych oszustw;
    - (ii) listy przedstawicieli handlowych, wobec których Spółka wyłączyła możliwość ponownego uzyskania pełnomocnictwa do sprzedaży;
    - (iii) informacji na temat ilości złożonych przez Spółkę - po uprawomocnieniu się niniejszej decyzji - zawiadomień o podejrzeniu popełnienia przestępstwa przez przedstawicieli handlowych w przypadkach powtarzających się oszustw;
    - (iv) informacji na temat ilości skarg na działania przedstawicieli handlowych w związku z zawieraniem z konsumentami kompleksowych umów dostarczania

- energii elektrycznej, paliwa gazowego oraz innych produktów, zarejestrowanych przez Spółkę po uprawomocnieniu się niniejszej decyzji;
- (v) dowodów na przeprowadzenie 10 wyrwykowych, dodatkowych wizyt u klientów, mających na celu weryfikację procesu sprzedażowego;
- d) przekazania Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oświadczenia Energetyczne Centrum potwierdzającego wykonanie zobowiązania określonego w **punkcie I.I)** sentencji decyzji oraz przekazanie:
- (i) 30 kolejnych nagrań rozmów weryfikacyjnych przeprowadzonych w trakcie spotkania przedstawiciela handlowego z konsumentem w związku z zawarciem kompleksowej umowy sprzedaży elektrycznej/paliwa gazowego;
  - (ii) w 30 kolejnych przypadkach, w których konsumentowi zaoferowano możliwość zawarcia umowy na produkty dodatkowe - dowodów potwierdzających okoliczność, że informacje na temat powyższych produktów dodatkowych zostały przekazane osobno;
- e) przekazania Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oświadczenia Energetyczne Centrum S.A. z siedzibą w Warszawie potwierdzającego wykonanie zobowiązania określonego w **punkcie I.J)** sentencji decyzji oraz informacji na temat ilości zarejestrowanych odstąpień od umów zawartych z konsumentami;
- f) przekazania Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oświadczenia Energetyczne Centrum S.A. z siedzibą w Warszawie potwierdzających wykonanie zobowiązania określonego w **punkcie I.K)** sentencji decyzji oraz przekazanie wszystkich wzorców umów wykorzystywanych przez Spółkę do zawierania umów z konsumentami po uprawomocnieniu się niniejszej decyzji.

## UZASADNIENIE

Do Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: Prezes Urzędu, Prezes UOKiK) wpłynęły liczne skargi i sygnały od konsumentów, powiatowych/miejskich rzeczników konsumentów oraz Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki (dalej: Prezes URE) mogące świadczyć o nieprawidłowościach, jakich dopuszcza się Energetyczne Centrum podczas składania konsumentom propozycji zawarcia umowy sprzedaży energii elektrycznej poza lokalem przedsiębiorstwa.

W związku z powyższym, postanowieniem z dnia 13 marca 2014 r. Prezes Urzędu wszczął postępowanie wyjaśniające w sprawie wstępnego ustalenia, czy przy zawieraniu z konsumentami przez Energetyczne Centrum poza lokalem przedsiębiorstwa umów sprzedaży energii elektrycznej dochodzi do naruszenia obowiązków określonych w ustawie z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.; dalej: uonpk lub ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów), co uzasadniałoby wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Pismami z dnia 6 lutego 2014 r., 14 maja 2014 r., 29 września 2014 r. oraz 12 marca 2015 r. Prezes Urzędu wezwał Spółkę do przekazania szeregu informacji i dokumentów. W odpowiedzi na powyższe, Spółka w pismach z dnia 25 lutego 2014 r., 26 maja 2014 r., 10 października 2014 r. i 26 marca 2015 r. udzieliła odpowiedzi na pytania Prezesa Urzędu, a także przekazała stosowne dokumenty.

Analiza zebranych informacji (wyjaśnień Spółki oraz skarg konsumentów i innych podmiotów), pozwoliła Prezesowi Urzędu stwierdzić, że Spółka może stosować praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów.

W związku z powyższym, Prezes Urzędu postanowieniem z dnia 31 sierpnia 2015 r., wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez nią praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wskazanych w sentencji niniejszej decyzji.

Ponadto, na podstawie art. 123 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2013 r., poz. 267, z późn. zm., dalej: kpa) w związku z art. 83 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t. jedn.: Dz. U. 2015, poz. 184 z późn. zm.; dalej: ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów lub uokik), Prezes Urzędu zaliczył w poczet dowodów w przedmiotowym postępowaniu materiał dowodowy zebrany w trakcie postępowania wyjaśniającego.

Wraz z wszczęciem postępowania, zawiadomieniem z dnia 31 sierpnia 2015 r. Prezes Urzędu powiadomił Spółkę o możliwości ustosunkowania się do zarzutów oraz wezwał do przekazania stosownych informacji.

W piśmie z 1 października 2015 r. Spółka odpowiedziała na wezwanie Prezesa Urzędu, przedstawiła swoje stanowisko w sprawie i odniosła się do przedstawionych zarzutów, zaprzeczając okolicznościom faktycznym przedstawionym w uzasadnieniu postanowienia o wszczęciu postępowania.

Prezes Urzędu pismami z dnia 12 listopada 2015 r., 1 marca 2016 r., 17 marca 2016 r. i 6 maja 2016 r. wezwał Spółkę do przekazania szeregu informacji i dokumentów. Energetyczne Centrum udzieliła wyjaśnień i przekazała stosowne dokumenty pismami z dnia 27 listopada 2015 r., 30 grudnia 2015 r., 10 marca 2016 r., 29 marca 2016 r., 15 kwietnia 2016 r. i 18 maja 2016 r.

Prezes UOKiK, w celu ustalenia okoliczności faktycznych w niniejszej sprawie, postanowił również o przeprowadzeniu rozprawy administracyjnej i przesłuchaniu w charakterze świadków przedsiębiorców, z którymi Spółka miała podpisane umowy agencyjne w zakresie zawierania umów z odbiorcami (konsumentami), a także osób, które zgodnie z informacjami przekazanymi przez Spółkę, były umocowane przez agentów do zawierania przedmiotowych umów. Rozprawa odbyła się w dniach: 20 października 2016 r., 24 października 2016 r., 27 października 2016 r. i 28 października 2016 r.

Następnie z inicjatywy Spółki w dniu 28 marca 2017 r. w siedzibie Urzędu odbyło się spotkanie przedstawicieli Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: UOKiK) i przedstawicieli Energetyczne Centrum, na którym Spółka przedstawiła informacje na temat planowanych działań, zmierzających do zmniejszenia ilości zdarzeń mających negatywny wpływ na konsumentów w obszarze rynku energii elektrycznej i paliwa gazowego. Przedmiotowe działania miałyby dotyczyć:

[\*\*\*]

Szczegółowy opis działań samoregulujących, przedstawionych na powyższym spotkaniu, Spółka przekazała w piśmie z dnia 26 kwietnia 2017 r. Ponadto w piśmie z dnia 19 kwietnia 2017 r. Energetyczne Centrum wyraziła wolę zakończenia postępowania w trybie art. 28 ust. 1 uokik i złożyła wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej. Podczas kolejnego spotkania przedstawiciele Energetyczne Centrum i przedstawicielami UOKiK, które odbyło się w siedzibie UOKiK w dniu 23 maja 2017 r. Prezes Urzędu poinformował Spółkę, że w obecnym brzmieniu zobowiązanie nie może zostać zaakceptowane. Zastrzeżenia Prezesa UOKiK dotyczyły propozycji Spółki objęcia treścią zobowiązania wyłącznie konsumentów, którzy złożyli skargi dotyczące praktyk określonych w punktach 1-7 postanowienia z dnia 31 sierpnia 2015 r. wszczynającego postępowanie w sprawie stosowania przez Energetyczne Centrum praktyk naruszających zbiorowych interesów konsumentów najpóźniej w terminie 3 miesięcy od dnia zawarcia umowy ze Spółką. Prezes UOKiK wyjaśnił, iż w jego ocenie zobowiązanie winno obejmować wszystkich konsumentów, którzy złożyli przedmiotowe skargi w okresie od momentu rozpoczęcia przez Spółkę prowadzenia działalności polegającej na sprzedaży energii elektrycznej i paliwa gazowego poza lokalem przedsiębiorstwa do dnia wydania przez Prezesa Urzędu decyzji w niniejszym postępowaniu. W odpowiedzi na powyższe, Spółka w piśmie z dnia 27 czerwca 2017 r. przedstawiła zmienione zobowiązanie i zaproponowała objęcie jego treścią konsumentów, którzy złożyli skargi dotyczące praktyk określonych w punktach 1-7 postanowienia z dnia 31 sierpnia 2015 r. wszczynającego postępowanie w sprawie stosowania przez Energetyczne Centrum praktyk naruszających zbiorowych interesów konsumentów w terminie 4 miesięcy od dnia zawarcia umowy ze Spółką. Prezes Urzędu podtrzymał swoje stanowisko zaprezentowane na spotkaniu z przedstawicielami Energetyczne Centrum, z uwagi na treści dotychczas przyjmowanych zobowiązań w podobnych sprawach. W kolejnym piśmie Przedsiębiorcy z dnia 11 sierpnia 2017 r. Energetyczne Centrum zaproponowała objęcie treścią zobowiązania konsumentów, którzy złożyli skargi dotyczące praktyk określonych w punktach 1-7 postanowienia z dnia 31 sierpnia 2015 r. wszczynającego postępowanie w sprawie stosowania przez Energetyczne Centrum praktyk naruszających zbiorowych interesów konsumentów w terminie 12 miesięcy od dnia zawarcia umowy. W uzasadnieniu swojego stanowiska Spółka wskazała na długi okres jej funkcjonowania na rynku, tj. od 2011 r., ponadto Energetyczne Centrum wyjaśniła, że w 2014 roku nastąpiła zmiana systemu obsługowego u Przedsiębiorcy, natomiast wszelka korespondencja zawarta w starym systemie jest nieprzetworzona pod kątem kategorii zgłoszeń, tj. sprawy związane z billingami, windykacją, cesjami i innymi zgłoszeniami związanymi z normalnym funkcjonowaniem umowy nie zostały skatalogowane. Spółka wskazała również, że w trakcie analizy próbkowania baz nie odnotowała przypadków, w których konsumenci kierowali skargi po upływie 12 miesięcy od dnia zawarcia umowy.

Ostatecznie Prezes UOKiK, biorąc pod uwagę przedstawione przez Energetyczne Centrum okoliczności uznał, że ww. okres jest wystarczający do tego, aby konsument zorientował się, z kim zawarł umowę oraz czy okoliczności zawarcia umowy nie spowodowały wprowadzenia go w błąd. Jednocześnie w piśmie z dnia 25 października 2017 r. Prezes UOKiK przedstawił pozostałe wątpliwości związane ze złożonym przez Spółkę zobowiązaniem. W dniu 13 listopada 2017 r. Energetyczne Centrum przedstawiła ostateczną wersję zobowiązania, która została przedstawiona w sentencji niniejszej decyzji.

Prezes Urzędu zawiadomieniem z dnia 14 grudnia 2016 r. powiadomił Spółkę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego i poinformował o możliwości zapoznania



się z materiałem zgromadzonym w aktach sprawy. Przedsiębiorca nie skorzystał z ww. uprawnienia.

### Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny

Energetyczne Centrum S.A. z siedzibą w Warszawie jest spółką prawa handlowego zarejestrowaną w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego (dalej: KRS) prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego (dalej: Sąd Rejestrowy) pod numerem KRS: 0000353502.

Przedmiotem działalności Spółki jest m. in. sprzedaż energii elektrycznej i paliwa gazowego. Działalność w zakresie sprzedaży energii elektrycznej Energetyczne Centrum rozpoczęła w lutym 2011 r., natomiast usługę sprzedaży paliwa gazowego (na podstawie kompleksowych umów dostarczania paliwa gazowego) Spółka świadczy od maja 2014 r.

Na rynku detalicznym paliw gazowych lub energii elektrycznej, pomiędzy przedsiębiorstwem energetycznym, a odbiorcą, mogą być zawierane umowy sprzedaży paliwa gazowego lub energii elektrycznej, umowy dystrybucyjne lub umowy kompleksowe.

Zgodnie z art. 4 j<sup>1</sup> ustawy z dnia z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne (Dz. U. z 2017 r., poz. 220; dalej: Pr. en.), odbiorca paliw gazowych lub energii elektrycznej ma prawo zakupu tych paliw lub energii od wybranego przez siebie sprzedawcy. Zakup paliwa gazowego lub energii elektrycznej odbywa się na podstawie umowy sprzedaży paliwa gazowego lub energii elektrycznej, zaś ich dostarczanie na podstawie umowy dystrybucji.

W przypadku odbiorcy paliw gazowych lub energii elektrycznej, który nie dokonał wyboru sprzedawcy, dostarczanie paliw gazowych lub energii odbywa się na podstawie umowy kompleksowej, zawierającej postanowienia umowy sprzedaży i umowy dystrybucji energii elektrycznej (art. 5 ust. 3 Pr. en.).

Zgodnie z art. 5 a ust. 1 Pr. en., do zapewnienia świadczenia usługi kompleksowej i do zawarcia umowy kompleksowej z odbiorcą paliw gazowych lub energii elektrycznej, na zasadach równoprawnego traktowania, obowiązany jest **sprzedawca z urzędu**.

Sprzedawca z urzędu to przedsiębiorstwo energetyczne posiadające koncesję na obrót paliwami gazowymi lub energią elektryczną, świadczące usługi kompleksowe (sprzedaż i dystrybucja) odbiorcom paliw gazowych lub energii elektrycznej w gospodarstwie domowym, niekorzystającym z prawa wyboru sprzedawcy (art. 3 pkt 29 Pr. en.).

Konsument może zrezygnować z usługi kompleksowej świadczonej przez sprzedawcę z urzędu i dokonać wyboru dowolnego sprzedawcy paliwa gazowego lub energii elektrycznej. Na polskim rynku działa aktualnie ponad 460 podmiotów posiadających koncesję na obrót

---

<sup>1</sup> Przepis ten został dodany do ustawy Pr. en. ustawą z dnia 4 marca 2005 r. o zmianie ustawy - Prawo energetyczne oraz ustawy - Prawo ochrony środowiska (Dz. U. 2005, Nr 62, poz. 552) i wszedł w życie z dniem 1 lipca 2007 r. Data ta uznawana jest za datę pełnego otwarcia rynku energii elektrycznej.

energią elektryczną<sup>2</sup> i około 200 podmiotów posiadających koncesję na obrót paliwami gazowymi<sup>3</sup>. Jednym z takich sprzedawców jest właśnie Energetyczne Centrum.

Energetyczne Centrum w ramach swojej działalności na rynku konsumenckim zajmuje się również sprzedażą innych produktów - usług dodatkowych, m. in.:

- usługi Axa Assistance - od lutego 2014 r.;
- usługi Pakiet Ochronny EC (poprzednia nazwa: usługa ochrona od utraty pracy) - od lutego 2014 r.;
- usługi prywatnej opieki medycznej Lux Med - od stycznia 2013 r.

Spółka prowadzi model sprzedaży paliwa gazowego, energii elektrycznej, a także innych produktów *door-to-door* (dalej: D2D), tj. poza lokalem przedsiębiorstwa. Spółka współpracuje z przedstawicielami handlowymi na podstawie umów agencyjnych lub partnerskich. Integralną część zawieranych umów agencyjnych lub partnerskich stanowi dokument pn. „Procedura Sprzedaży Gazu, Energii Elektrycznej i Usług Dodatkowych dla klienta indywidualnego i biznesowego” (załącznik nr 1 do pisma Spółki z dnia 27 listopada 2015 r.; dalej: Procedura Sprzedaży), która bezpośrednio reguluje zasady współpracy z konsultantami energetycznymi - przedstawicielami handlowymi, jako osobami wskazanymi przez agenta lub partnera. Jak wyjaśniła Spółka, Procedura Sprzedaży jest dokumentem stworzonym na potrzeby współpracy z kontrahentami Energetyczne Centrum i nie podlega negocjacji ani zmianom.

Zarówno złożenie konsumentowi oferty zawarcia z Energetyczne Centrum umowy sprzedaży energii elektrycznej, paliwa gazowego lub na usługi dodatkowe, jak i zawarcie takich umów odbywa się w trakcie spotkania konsultanta energetycznego z odbiorcą, który składa bezpośrednią wizytę w miejscu zamieszkania potencjalnego klienta. Dodatkowo Procedura Sprzedaży dopuszcza możliwość zawierania umów sprzedaży energii elektrycznej, paliwa gazowego oraz na usługi dodatkowe w siedzibie agenta (podmiotu, z którym Spółka ma zawartą umowę agencyjną).

Energetyczne Centrum udziela konsultantom energetycznym pełnomocnictwa do zawierania w imieniu Spółki umów sprzedaży energii elektrycznej. Agent zgłasza drogą mailową do Koordynatora Sprzedaży lub bezpośrednio do Działu Wsparcia Sprzedaży osobę, której ma zostać udzielenie pełnomocnictwo. Zgłoszenia do udzielenia pełnomocnictwa są wysyłane na podstawie tzw. „formatki zgłoszeniowej”, a także pełnomocnictwa do wystąpienia w imieniu tej osoby z zapytaniem o udzielenie informacji do Krajowego Rejestru Karnego. Jednocześnie konsultant energetyczny podpisuje oświadczenie i zobowiązanie, w którym podaje swoje dane personalne oraz zobowiązuje się do przestrzegania procedur postępowania ustalonych przez Energetyczne Centrum. Konsultant przedstawia również kserokopię lub skan dowodu osobistego. Na tej podstawie konsultant energetyczny otrzymuje czasowe pełnomocnictwo (identyfikator), w którym wskazuje się imię i nazwisko przedstawiciela, numer pełnomocnictwa, datę jego ważności oraz zakres pełnomocnictwa. Pełnomocnictwo oklejane jest hologramem Energetyczne Centrum. Pełnomocnictwo ma charakter terminowy i udzielane jest na 60 dni (pierwsze) lub 90 dni (kolejne). Przed

<sup>2</sup> Źródło: <http://bip.ure.gov.pl/bip/form/6,Rejestr-przedsiębiorstw-energetycznych-posiadajacych-koncesje-w-zakresie-innym-n.html?szukaj=15801065>.

<sup>3</sup> Źródło: <http://bip.ure.gov.pl/bip/form/6,Rejestr-przedsiębiorstw-energetycznych-posiadajacych-koncesje-w-zakresie-innym-n.html?szukaj=990280112>.

udzieleniem pełnomocnictwa każdy konsultant energetyczny jest szkolony przez pracownika Energetyczne Centrum - Koordynatora Sprzedaży opiekującego się danym regionem - z zakresu umowy sprzedaży energii elektrycznej, paliwa gazowego oraz każdego produktu. Dodatkowo każdy konsultant energetyczny otrzymuje materiały informacyjne i szkoleniowe, dostępne także na serwerze FTP, do którego każdy agent ma dostęp on-line. W materiałach szkoleniowych oraz Procedurze Sprzedaży są wskazane informacje, które konsultanci zobowiązani są przekazywać konsumentom.

Konsultant energetyczny (przedstawiciel handlowy), przed zawarciem z konsumentem umowy sprzedaży energii elektrycznej, paliwa gazowego lub na usługi dodatkowe poza lokalem przedsiębiorstwa, jest zobowiązany okazać konsumentowi pełnomocnictwo oklejone hologramem Energetyczne Centrum, a na życzenie klienta również dokument tożsamości.

Przy zawieraniu umowy przedstawiciel handlowy reprezentujący Spółkę ma obowiązek doręczyć konsumentowi dokument umowy wraz załączniki w postaci:

- Ogólnych Warunków Umowy,
- pełnomocnictwa,
- cennika stosowanego przez Spółkę (cennika Sprzedawcy),
- wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy,
- Zbioru Praw Konsumenta Energii Elektrycznej lub Zbioru Praw Konsumenta Paliw Gazowych.

Ponadto konsument będący nowym klientem Spółki winien w osobnym oświadczeniu potwierdzić fakt otrzymania wzoru odstąpienia od umowy, Zbioru Praw Konsumenta Energii Elektrycznej lub Zbioru Praw Konsumenta Paliw Gazowych oraz dokumentu pn. *Pouczenie o prawach Konsumenta*, jak również otrzymania od przedstawiciela handlowego informacji:

w przypadku umowy sprzedaży energii elektrycznej, że:

- w związku z zawarciem umowy będzie otrzymywał dwa oddzielne dokumenty płatnicze,
- Energetyczne Centrum nie jest powiązane z dotychczasowym sprzedawcą energii elektrycznej,
- zmiana sprzedawcy energii elektrycznej jest całkowicie bezpłatna i zmianie nie ulega dystrybutor energii elektrycznej;

w przypadku zawarcia kompleksowej umowy dostarczania paliwa gazowego że:

- Energetyczne Centrum nie jest powiązane z dotychczasowym dostawcą paliwa gazowego;
- zmiana sprzedawcy jest całkowicie bezpłatna i zmianie nie ulegają stawki za dystrybucję paliwa gazowego.

Sprzedaż produktów energetycznych tj. energii elektrycznej i paliwa gazowego Energetyczne Centrum prowadzi obecnie pod znakiem handlowym (marką) „Błękitna Energia” lub pod znakiem handlowym (marką) „Energia dla Domu”, zaś usług dodatkowych, tj. Axa Assistance ochrona od utraty Pracy (dawniej pakiet ochronny EC), AXA Assistance - oferta EXTRA, Multi Assistance oraz opieki medycznej Lux Med pod znakiem handlowym „Multihome”.

W toku postępowania wyjaśniającego Energetyczne Centrum oświadczyła, że od września 2014 roku Spółka ostatecznie wycofała się ze sprzedaży usług dodatkowych w ramach jednego procesu sprzedaży, tj. łącznie ze sprzedażą energii elektrycznej. W ocenie Spółki, tym sposobem ostatecznie wyeliminowała ryzyko zawarcia przez konsumenta umowy sprzedaży usługi dodatkowej bez jego wyraźnej woli. Dodatkowo wskazać należy, iż [\*\*\*].

Od momentu rozpoczęcia działalności gospodarczej do dnia 31 października 2015 r. Energetyczne Centrum zawarła z konsumentami [\*\*\*] umów sprzedaży energii elektrycznej i [\*\*\*] umów sprzedaży paliwa gazowego. Ponadto Spółka do dnia 31 października 2015 r. zawarła [\*\*\*] umów na usługę Axa Assistance - oferta EXTRA, [\*\*\*] umów na usługę ochrona od utraty pracy i [\*\*\*] umów na usługę prywatnej opieki medycznej Lux Med.

Energetyczne Centrum w toku postępowania wyjaśniającego i w toku niniejszego postępowania przekazała dokumenty wzorców umów sprzedaży elektrycznej, wzorców kompleksowych umów dostarczania paliwa gazowego oraz wzorców umów na usługi dodatkowe, ogólnych warunków umowy oraz cenników promocyjnych wykorzystywanych przez Spółkę do zawierania umów na rynku konsumenckim.

Energetyczne Centrum nie oferowała i nie oferuje zawarcia poza lokalem przedsiębiorstwa umów sprzedaży energii elektrycznej lub paliwa gazowego na czas nieoznaczony. Z przekazanych przez Spółkę w toku postępowania wyjaśniającego wzorców umów sprzedaży energii elektrycznej wynika, że w 2014 roku okres obowiązywania umowy był każdorazowo wpisywany przez konsultanta energetycznego w pustym polu pozostawionym na umowie. Jednocześnie obowiązujące wówczas cenniki promocyjne pn. *Cennik energii elektrycznej z regulaminem oferty dla odbiorców indywidualnych Oferta „Extra Bezpieczny Prąd Dla Domu promocja 15% taniej, gwarancja stałych i niskich cen, Cennik energii elektrycznej z regulaminem oferty dla odbiorców indywidualnych Oferta „Mega Bezpieczny Prąd” Stałe i niskie ceny oraz Cennik energii elektrycznej z regulaminem oferty dla odbiorców indywidualnych Oferta „Mega Bezpieczny Prąd Dla Domu” Stałe i niskie ceny* obowiązywały wyłącznie dla umów podpisanych na okres 3 lat.

Z kolei przekazane przez Energetyczne Centrum w toku niniejszego postępowania wzorce umowy sprzedaży energii elektrycznej i kompleksowej umowy dostarczania paliwa gazowego są umowami na czas określony 3 lat, podobnie jak w przypadkach umów na usługę „AXA Assistance - oferta EXTRA”, na usługę „Pakiet Ochronny EC” i na usługę „Multi Assistance”, w których okres obowiązywania określono na 36 miesięcy. Natomiast z treści wzorców umowy na usługę prywatnej Opieki Medycznej LUX MED wynika, że są to umowy zawierane na okres 24 miesięcy.

W zgromadzonych w toku niniejszego postępowania dokumentach dołączanych przez konsumentów do skarg kierowanych do UOKiK znajdują się również wzorce umów sprzedaży energii elektrycznej stosowane przez Energetyczne Centrum w 2012 r. i w 2013 r., a także wzorce kompleksowych umów dostarczania paliwa gazowego stosowanych przez Energetyczne Centrum w 2014 r. Z analizy treści przedmiotowych dokumentów wynika, że w części wzorców umów sprzedaży energii elektrycznej stosowanych przez Spółkę w obrocie z konsumentami w 2012 i 2013 roku, a także wzorców kompleksowych umów dostarczania paliwa gazowego wykorzystywanych do zawierania umów z konsumentami w 2014 r., okres obowiązywania umowy był każdorazowo wpisywany przez konsultanta energetycznego w pustym polu pozostawionym na umowie. Spółka w 2012 r. postęgiwała się również wzorcami umów sprzedaży energii elektrycznej, które przewidywały możliwość zawarcia umowy na

czas określony 2, 3 lub 5 lat - przedmiotowe wzorce zawierały okienka (*checkboxy*), przy których wpisany był okres obowiązywania umowy: 2, 3 lub 5 lat.

W przypadku wypowiedzenia przez odbiorcę (konsumenta) umowy sprzedaży energii elektrycznej lub umowy sprzedaży paliwa gazowego, zawartej na czas określony przed upływem okresu, na jaki została zawarta, odbiorca obowiązany jest zapłacić na rzecz Energetyczne Centrum opłatę jednorazową z tytułu wcześniejszego rozwiązania umowy wynoszącą 25 złotych za każdy miesiąc, o jaki został skrócony okres obowiązywania umowy.

Z informacji przekazanych przez Energetyczne Centrum toku postępowania wyjaśniającego wynika, iż na [\*\*\*] **umów sprzedaży energii elektrycznej** zawartych przez Spółkę do dnia 17 listopada 2014 r., z **prawa odstąpienia od umowy** w oparciu o przepisy ustawy marca o ochronie niektórych praw konsumentów skorzystało [\*\*\*] **konsumentów** (w latach 2011-2012 - [\*\*\*] osób; w 2013 roku - [\*\*\*] osób; w 2014 roku - [\*\*\*] osób), tj. **ponad [\*\*\*] ogółu klientów**.

Natomiast w związku z **wypowiedzeniem** przez Odbiorcę (konsumenta) umowy sprzedaży energii elektrycznej po zakończeniu procesu zmiany sprzedawcy, a przed upływem okresu na jaki została zawarta, do zapłacenia na rzecz Energetycznego Centrum **opłaty jednorazowej** obowiązanych było do dnia 17 listopada 2014 r., [\*\*\*] konsumentów (w 2012 r. - [\*\*\*] osób, w 2013 r. - [\*\*\*] osób, zaś w 2014 r. - [\*\*\*] osób), tj. **około [\*\*\*] ogółu klientów**.

Wypowiedzenie przez konsumenta umowy na usługi dodatkowe „AXA Assistance - oferta EXTRA”, „Pakiet Ochronny EC” i „Multi Assistance” zawartych na czas określony przed upływem okresu, na jaki zostały zawarte, wiąże się natomiast z obowiązkiem uiszczenia przez konsumenta na rzecz Energetyczne Centrum opłaty jednorazowej w wysokości 25% opłat za każdy miesiąc pozostały do końca 36-miesięcznego okresu obowiązywania umowy. Natomiast w przypadku wypowiedzenia umowy na usługę Opieki Medycznej LUX MED, konsument jest obowiązany do uiszczenia na rzecz Energetycznego Centrum opłaty jednorazowej w wysokości 25% opłat za każdy miesiąc pozostały do końca 24-miesięcznego okresu obowiązywania umowy.

Z informacji przekazanych przez Przedsiębiorcę w toku postępowania wyjaśniającego wynika, że konsumenci, którzy zawarli z Energetyczne Centrum umowy sprzedaży energii elektrycznej skarżyli się na następujące rodzaje zachowań przedstawicieli handlowych:

- podszywanie się przedstawicieli handlowych pod pracowników/przedstawicieli dotychczasowego sprzedawcy energii elektrycznej lub pracowników „energetyki” - [\*\*\*] skarg, tj. **około [\*\*\*] ogółu skarg**;
- nieinformowanie konsumentów o otrzymywaniu dwóch faktur lub o przysługującym im prawie odstąpienia od umowy sprzedaży energii elektrycznej - [\*\*\*] skarg, tj. **około [\*\*\*] ogółu skarg**;
- podrobienie podpisu klienta na umowie sprzedaży energii elektrycznej - [\*\*\*] skargi, tj. **około [\*\*\*] ogółu skarg**;
- zawarcie umowy sprzedaży energii elektrycznej z osobą, która nie posiada tytułu prawnego do lokalu - [\*\*\*] skargi, tj. **około [\*\*\*] ogółu skarg**;
- zawieranie wraz z umową sprzedaży energii elektrycznej umów na usługi dodatkowe bez wyraźnej woli klienta - [\*\*\*] skarg, tj. **około [\*\*\*] ogółu skarg**.

Łącznie w 2014 roku do Spółki wpłynęły [\*\*\*] skargi od klientów na nieprawidłowe zachowania przedstawicieli handlowych. W latach 2012 - 2013 Energetyczne Centrum nie identyfikowała skarg na przedstawicieli handlowych spośród wszystkich zgłoszeń klientów kierowanych do

Spółki ze względu na istniejące ograniczenia systemowe. Po wdrożeniu nowego systemu obsługi klienta, od roku 2014 Spółka identyfikuje rodzaje spraw zgłaszanych przez klientów, monitoruje ich poziom i wprowadza działania naprawcze.

W związku ze stwierdzonymi nieprawidłowościami w procesie zawierania umów z konsumentami, Energetyczne Centrum podejmowała działania wobec kontrahentów, z którymi współpracuje w zakresie pozyskiwania nowych klientów (agentów), tj. nałożyła kary finansowe, wypowiedziała umowy agencyjne, odwołała lub wypowiedziała pełnomocnictwa przedstawicielom handlowym, a także udzielała pouczeń.

Ponadto, w ramach działań kontrolnych, w związku z wpływającymi do Spółki skargami na działania przedstawicieli handlowych, Energetyczne Centrum wprowadziła procedurę telefonicznych rozmów weryfikacyjnych z konsumentami - tzw. *verification (welcome) call*, aktualnie przeprowadzanych przez konsultantów Spółki po 24 godzinach od zawarcia umowy w celu potwierdzenia faktu zawarcia przez niego umowy ze Spółką oraz jej istotnych warunków, jak również w celu zasięgnięcia opinii konsumenta o jakości pracy przedstawiciela handlowego, który zawierał z konsumentem przedmiotową umowę w imieniu Energetyczne Centrum. Powyższe rozmowy są przez Spółkę rejestrowane.

W kwestii obowiązującej w Energetyczne Centrum procedury rozpatrywania reklamacji konsumentkich Spółka wskazała natomiast, że [\*\*\*].

Na potrzeby niniejszej decyzji przygotowana została tabela zawierająca informacje na temat konsumentów (sygnatura pisma w UOKiK, imię i nazwisko oraz dane adresowe), których skargi zostały włączone do materiału dowodowego. Stosowne fragmenty ze skarg konsumentów przytoczone zostaną w formie cytatów w części uzasadnienia do poszczególnych zarzutów, wraz z podaniem numeru skargi odpowiadającemu przyporządkowanemu numerowi w ww. tabeli. Tabela stanowi załącznik do niniejszej decyzji (załącznik nr 1 do niniejszej decyzji).

### **Oceniając przedstawiony stan faktyczny Prezes Urzędu zważył, co następuje:**

Niniejsze postępowanie zostało wszczęte w dniu 31 sierpnia 2015 r. na podstawie przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2015 r., poz. 184, z późn. zm.; dalej jako ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów lub uokik). Dnia 17 kwietnia 2016 r. weszła w życie nowelizacja przepisów tej ustawy na podstawie ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2015 r., poz.1634; dalej jako ustawa zmieniająca). Zgodnie z art. 7 ustawy zmieniającej do spraw, w których postępowanie przed Prezesem Urzędu wszczęto przed dniem wejścia w życie ustawy zmieniającej, stosuje się przepisy dotychczasowe.

## Naruszenie interesu publicznego

Podstawą do rozstrzygnięcia sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest uprzednie zbadanie przez Prezesa Urzędu, czy w danej sprawie zagrożony został interes publiczny.

Stosownie do art. 1 ust. 1 uokik, ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana w ramach działań Prezesa Urzędu jest prowadzona w interesie publicznym. Naruszenie interesu publicznego stanowi podstawę do rozstrzygnięcia przez Prezesa Urzędu sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Interes publiczny zostaje naruszony w szczególności wówczas, gdy określonymi działaniami przedsiębiorcy dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku, względnie, gdy wywołują one na rynku niekorzystne zjawiska, powodując zaburzenia w jego prawidłowym funkcjonowaniu<sup>4</sup>. W ocenie Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publiczny, gdyż wiąże się z ochroną praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, którzy mogli być narażeni na negatywne skutki praktyk stosowanych przez osoby reprezentujące Energetyczne Centrum. Objęte zarzutem działanie przedsiębiorcy wymierzone jest w szeroki krąg uczestników rynku, ponieważ jest ono skierowane do członków określonej zbiorowości tj. wszystkich rzeczywistych i potencjalnych odbiorców świadczonych przez Spółkę usług sprzedaży energii elektrycznej. W związku z powyższym uznać należy, że w niniejszej sprawie możliwość zagrożenia interesu publicznoprawnego uzasadnia ocenę zachowań Spółki w świetle przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

### Przesłanki wydania decyzji zobowiązującej z art. 28 uokik:

Zgodnie z art. 24 ust. 1 uokik, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Stosownie do art. 24 ust. 2 uokik, przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności: naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji. Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów (art. 24 ust. 3 uokik).

W związku z powyższym, dla uznania, że działania przedsiębiorcy naruszają zawarty w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów zakaz stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów należy wykazać, że spełnione zostały kumulatywnie trzy następujące przesłanki:

- kwestionowane działanie jest działaniem przedsiębiorcy,
- działanie to jest bezprawne,
- działanie to godzi w zbiorowy interes konsumentów.

Wskazać także należy, że zgodnie z art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione - na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1 uokik, lub będących

<sup>4</sup> (por. wyrok Sądu Antymonopolowego z dnia 24 października 1991 r., sygn. akt XVII Amr 8/90), Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 5 czerwca 2008 r., sygn.akt III SK 40/07, Wyrok SOKiK z dnia 26 kwietnia 2006 r., sygn. akt XVII Ama 101/04.

podstawą wszczęcia postępowania - że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24 uokik, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego zakazu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań.

Istota decyzji zobowiązującej polega na zawarciu *quasi*-porozumienia pomiędzy Prezesem UOKiK a przedsiębiorcą. W doktrynie podkreśla się, że decyzja zobowiązująca stanowi jeden z najbardziej skutecznych mechanizmów będących w dyspozycji Prezesa UOKiK, których celem jest doprowadzenie działań przedsiębiorców do stanu zgodności z prawem ochrony konkurencji i konsumentów. Przyczyną wysokiej skuteczności procedury zobowiązującej jest przede wszystkim proporcjonalne rozłożenie obciążeń i korzyści po obu stronach tej relacji administracyjno-prawnej. Każda ze stron, tj. Prezes UOKiK i przedsiębiorca wnosi swoisty „wkład” w doprowadzenie do stanu zgodności z prawem, poświęcając z reguły pewne wartości, a w zamian zyskując inne, przy czym ostatecznie zyskuje konsument, którego interes podlega szczególnej ochronie.

Analiza przepisu art. 28 ust. 1 uokik pozwala jednoznacznie stwierdzić, że Prezes Urzędu może wydać powyższą decyzję w sytuacji łącznego spełnienia następujących przesłanek:

- uprawdopodobnienia w trakcie postępowania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów;
- zobowiązania się przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków;
- uznania przez Prezesa UOKiK za celowe nałożenie obowiązku wykonania przedłożonego przez przedsiębiorcę zobowiązania.

Uprawdopodobnienie (*semiplena probatio*) oznacza, że na korzyść strony postępowania (przedsiębiorcy) odstąpiono od udowodnienia określonych faktów na rzecz uprawdopodobnienia - na podstawie okoliczności sprawy, lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania, że stosuje on określoną w art. 24 uokik praktykę. Uprawdopodobnienia wymagają wszystkie przesłanki z zakazu określonego w art. 24 ust. 2 uokik łącznie, a nadto Prezes UOKiK musi uznać za zasadne przyjęcie tego zobowiązania. Wobec powyższego, stwierdzić należy, że do wydania decyzji zobowiązującej konieczne jest wystąpienie następujących przesłanek:

- uprawdopodobnienie bezprawności działania przedsiębiorcy naruszającego zbiorowe interesy konsumentów,
- złożenie zobowiązania przez przedsiębiorcę,
- uznanie przez Prezesa UOKiK za celowe nałożenie obowiązku wykonania przedłożonych przez przedsiębiorcę zobowiązań.

### Status przedsiębiorcy

Zgodnie z art. 4 pkt 1 uokik, pod pojęciem przedsiębiorcy należy rozumieć m.in. przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jedn.: Dz. U. z 2013 r., poz. 672 ze zm., dalej: *sdg*), tj. osobę fizyczną, osobę prawną i jednostkę organizacyjną niebędącą osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną - wykonującą we własnym imieniu działalność gospodarczą (art.



4 ust. 1 sdg). Działalnością gospodarczą jest zarobkowa działalność wytwórcza, budowlana, handlowa, usługowa oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodowa, wykonywana w sposób zorganizowany i ciągły (art. 2 sdg).

Energetyczne Centrum Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie jest spółką prawa handlowego wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego - Rejestru Przedsiębiorców pod numerem 0000353502, prowadzącą we własnym imieniu działalność gospodarczą. Nie ulega zatem wątpliwości, że posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powoływanego powyżej art. 4 pkt 1 uokik. Tym samym Energetyczne Centrum przy wykonywaniu działalności gospodarczej podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów i jej działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

### **Uprawdopodobnienie bezprawności działań**

Bezprawność tradycyjnie ujmowana jest jako sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym. Bezprawność jest kategorią obiektywną. Rozważenia przy ocenie bezprawności wymaga kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. Źródłem tych zasad są normy prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów.

Jako zachowania przedsiębiorcy, które stanowią praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów ustawodawca wskazuje w szczególności nieuczciwe praktyki rynkowe (art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik). Oznacza to, że jeśli przedsiębiorca stosuje nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, która jednocześnie godzi w zbiorowe interesy konsumentów, takie działanie w świetle prawa może zostać uznane się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

W związku z powyższym, przedmiotem rozstrzygnięcia Prezesa Urzędu będzie wykazanie, że w omawianym stanie faktycznym Przedsiębiorca stosował nieuczciwe praktyki rynkowe określone w pkt I sentencji decyzji.

Przed przedstawieniem szczegółowych rozważań w kwestii stosowania przez Energetyczne Centrum zarzuconej jej praktyki, należy odnieść się do specyfiki działalności Przedsiębiorcy, wynikającej z faktu posługiwania się podmiotami trzecimi przy prezentowaniu oferty i zawieraniu umów z konsumentami. Prezes Urzędu stwierdza, że fakt ten w żadnej mierze nie wpływa na możliwość przypisania Spółce praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Istotne są bowiem relacje Spółki z tymi podmiotami, wynikające z zawartych umów agencyjnych.

Jak już wskazano powyżej, w ww. umowach Energetyczne Centrum powierzyła swoim partnerom handlowym (agentom) zawieranie w swoim imieniu i na swój rachunek umów sprzedaży energii elektrycznej. Na podstawie tych umów agenci zostali więc umocowani do działania w imieniu i na rzecz Spółki. W imieniu i na rzecz Spółki działają również przedstawiciele handlowi (konsultanci energetyczni) - osoby wskazane przez agenta będące jego pracownikami, współpracownikami lub podwykonawcami. W konsekwencji, ich działania i zaniechania muszą być potraktowane jako działania i zaniechania Spółki.

Niezależnie od tego, czy w umowach Przedsiębiorca uregulował bardziej lub mniej szczegółowo obowiązki agentów i pełnomocników w kontaktach z konsumentami, pełnomocnicy prezentują ofertę Energetyczne Centrum, dążąc do podpisania przez konsumenta umowy właśnie ze Spółką. Pełnomocnicy nie podejmują wobec konsumentów żadnych czynności faktycznych ani prawnych w imieniu i na rzecz agentów. Spółka nie może tym samym uchylić się od odpowiedzialności za działania jej pełnomocników względem konsumentów podejmowane na podstawie zawartych umów. To do Spółki należy ocena, czy agent wykonuje prawidłowo przewidziane w umowie obowiązki. Na podstawie zawartych umów Spółka miała lub ma możliwość zareagowania, jeżeli agent nie wykonuje ich należycie, np. poprzez nałożenie kary umownej lub rozwiązanie zawartej z nim umowy ze skutkiem natychmiastowym. Przy takim ukształtowaniu praw i obowiązków stron umowy i roli Energetyczne Centrum w procesie proponowania i oferowania konsumentom umów sprzedaży energii elektrycznej, w pełni uzasadnione jest stwierdzenie, że Spółka jest przedsiębiorcą stosującym zakwestionowane praktyki. Przyjęcie odmiennego stanowiska spowodowałoby, że Spółka - pomimo, że jest głównym beneficjentem ww. praktyk - nie ponosiłaby odpowiedzialności za ich stosowanie tylko i wyłącznie z tej przyczyny, że wobec konsumentów działa za pośrednictwem podmiotów trzecich. Nieuwzględnienie relacji umownych łączących Spółkę z jej agentami oznaczałoby, że ryzyko stosowania praktyk, które mogą być zakazane na podstawie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, ponosiłyby osoby trzecie, które w znikomym stopniu odnoszą korzyści z tytułu ewentualnego naruszenia praw konsumentów.

Podkreślić w tym miejscu należy, iż problematyka odpowiedzialności zleceniodawcy za naruszenia prawa konkurencji przez pośrednika handlowego była przedmiotem rozważań Sądu Unii Europejskiej w wyroku z dnia 15 lipca 2015 w sprawie T-418/10, *voestalpine AG oraz voestalpine Wire Rod Austria GmbH przeciwko Komisji Europejskiej*. Sąd Unii Europejskiej w powyższym wyroku ustalił bowiem, iż sam fakt ustanowienia pośrednika handlowego nie będzie zwalniać zleceniodawcy z odpowiedzialności za przedmiotowe naruszenia przez tego pośrednika, w zakresie, w jakim pośrednik wykonuje określone czynności w imieniu i na rachunek zleceniodawcy, bez ponoszenia ryzyka gospodarczego względem kontrahentów zleceniodawcy. W konsekwencji pośrednik, jako działający na rachunek i w imieniu producentów, nie mógł określać swobodnie swojej strategii handlowej; czynił to jedynie w ramach działalności zintegrowanej z działalnością producentów.

W świetle zawartych pomiędzy producentami oraz pośrednikiem handlowym umów, pośrednik handlowy winien być w ocenie Sądu Unii Europejskiej traktowany jako „organ pomocniczy” zintegrowany z producentami w ramach jednej jednostki gospodarczej. Podstawą powyższych ustaleń było uznanie, że w kontekście relacji pomiędzy producentami i pośrednikiem całość ryzyka gospodarczego związanego ze sprzedażą produktów kontrahentom producentów lub z zawartymi umowami ponoszą producenci.

Energetyczne Centrum realizuje swoje cele gospodarcze na rynku sprzedaży energii elektrycznej, paliwa gazowego i produktów dodatkowych działając za pośrednictwem swoich agentów. Uregulowana w przepisach art. 758 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t.j: Dz. U. z 2017 r., poz. 459, z późn. zm.; dalej: kc) umowa agencyjna stanowi natomiast klasyczny przykład wspomnianego powyżej pośrednictwa handlowego. Zaangażowani w działania Energetyczne Centrum agenci mają bowiem za zadanie realizować określone czynności faktyczne i prawne umożliwiające Spółce sprzedaż energii elektrycznej

odbiorcom końcowym. Poprzez oddziaływanie na potencjalnych klientów Energetyczne Centrum oraz podejmowanie wobec nich określonych działań, agenci mają doprowadzić do stworzenia warunków faktycznych i prawnych, dzięki którym Spółka zawrze z odbiorcami przedmiotowe umowy. Tym samym agenci nigdy nie są stroną ww. transakcji, a jedynie wykonują określone czynności na rzecz (na rachunek) Energetyczne Centrum, działając na podstawie zawartej z nim umowy agencyjnej. Podkreślenia również wymaga, iż osoby zatrudnione u agentów, z którymi współpracuje Spółka w zakresie zawierania umów z konsumentami, realizują swoje zadania na podstawie pełnomocnictwa udzielonego im bezpośrednio przez Przedsiębiorcę, w oparciu o które osoby te uprawnione są do działania w imieniu i na rzecz Energetyczne Centrum.

Co więcej, w świetle obowiązujących w kodeksie cywilnym regulacji w zakresie umów agencyjnych (art. 760<sup>3</sup> kc) agent może ponosić odpowiedzialność za działania względem klienta jedynie w wyjątkowych sytuacjach, tj. gdy zawrze umowę nie mając umocowania, bądź gdy przekroczy jego zakres (działa jako *falsus procurator*). Mając natomiast na uwadze okoliczność, iż agenci (za pośrednictwem swoich pracowników) dopuszczali się stwierdzonych w niniejszej decyzji naruszeń w związku z wykonywaniem czynności agencyjnych, odpowiedzialność za ich działania - w świetle obowiązujących regulacji - spoczywa na Energetyczne Centrum.

### *Praktyka rynkowa*

Przez praktykę rynkową rozumie się zgodnie z art. 2 pkt 4 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206 z późn. zm.; dalej: ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym lub upnpr), działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy, sposób postępowania, oświadczenie lub informację handlową, w szczególności reklamę i marketing, bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta. Pojęcie produktu wskazane w art. 2 pkt 3 upnpr ma szeroki zakres i obejmuje także usługę. W zakresie pojęcia praktyki rynkowej mieści się zatem każdy czyn przedsiębiorcy (działanie jak i zaniechanie), oraz każda forma działania przedsiębiorcy (sposób postępowania, oświadczenie lub komunikat handlowy, w tym reklama i marketing). Istotnym jest, iż wskazane formy mogą być kwalifikowane jako praktyki rynkowe, gdy są bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta.

Odnosząc powyższe do okoliczności niniejszej sprawy, wskazać należy, że praktyki polegające na prezentowaniu oferty Spółki w formie marketingu bezpośredniego - sprzedaży D2D - mieszczą się w ustawowym pojęciu praktyki rynkowych.

### *Nieuczciwa praktyka rynkowa*

Art. 4 ust. 1 upnpr stanowi, że praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.

Pod pojęciem produktu, w świetle art. 2 ust. 3 upnpr, należy rozumieć każdy towar lub usługę, w tym nieruchomości, prawa i obowiązki wynikające ze stosunków cywilnoprawnych.

Praktyki stosowane przez Spółkę naruszają dobre obyczaje kontraktowe, które powinny charakteryzować profesjonalistę. Pojęcie dobrych obyczajów jest klauzulą generalną, niezawierającą swej definicji normatywnej. Jak wskazuje doktryna i orzecznictwo, klauzule generalne to przepisy prawne, w których nie są dokładnie sprecyzowane wszystkie elementy składające się na hipotezę czy dyspozycję normy prawnej, a ocena konkretnego stanu faktycznego zostaje przerzucona na organ stosujący prawo<sup>5</sup>. Istotą i funkcją klauzul generalnych w prawie cywilnym jest możliwość uwzględnienia w ocenie różnego rodzaju okoliczności faktycznych, które nie mogą - w oderwaniu od konkretnego stanu faktycznego - być według jakiegoś schematu mającego walor bezwzględny oceniane raz na zawsze i w sposób jednakowy<sup>6</sup>. Pojęcie dobrych obyczajów nie jest w prawie zdefiniowane, ale podobnie jak zasady współżycia społecznego, jest przedmiotem wielu orzeczeń sądowych oraz opracowań doktryny<sup>7</sup>. Wskazuje się w nich, że dobre obyczaje to uczciwe zasady postępowania i ustalone zwyczaje w ujęciu etyczno-moralnym, a na ich treść składają się elementy etyczne i socjologiczne kształtowane przez oceny moralne i społeczne stanowiące uzupełnienie porządku prawnego. Przy takim założeniu sprzeczne z dobrymi obyczajami są m.in. działania wykorzystujące niewiedzę, brak doświadczenia konsumenta, naruszenie równorzędności stron umowy, działania zmierzające do dezinformacji i wywołania błędnego przekonania konsumenta. Chodzi więc o działania potocznie określane jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające „*in minus*” od standardów postępowania.

Zgodnie z dokumentem pt. „dobre Praktyki Sprzedawców Energii Elektrycznej - czyli czego Klient może oczekiwać od rzetelnego Sprzedawcy” (wersja 2, tekst jednolity obowiązujący od dnia: 25.12.2014 r.), przygotowanym przez Towarzystwo Obrotu Energią Elektryczną przede wszystkim na podstawie opublikowanego przez Prezesa URE w dniu 22 września 2010 r. dokumentu pt. „Dobre Praktyki Sprzedawców energii elektrycznej i Operatorów Systemów Dystrybucyjnych”: „*Sprzedawca dokłada należytej staranności, aby przed zawarciem umowy sprzedaży energii elektrycznej lub umowy kompleksowej Klient miał możliwość dokładnego zapoznania się z jej istotnymi postanowieniami. (...) Przed zawarciem umowy, na zapytanie Klienta, przedstawiciele Sprzedawcy udzielają wyjaśnień co do treści umowy oraz praw i obowiązków w niej zawartych*”.

W niniejszej sprawie dobre obyczaje należy utożsamiać z przestrzeganiem przez Spółkę obowiązku udzielania konsumentom na etapie przedkontraktowym rzetelnych, prawdziwych i pełnych informacji dotyczących zawieranej umowy sprzedaży energii elektrycznej.

Podkreślenia ponadto wymaga, iż zgodnie ze znowelizowanym w dniu 25 grudnia 2014 r. (w związku z wejściem w życie art. 49 ustawy o prawach konsumenta) art. 4 ust. 2 upnpr, za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową, a także stosowanie sprzeczne z prawem kodeksu dobrych praktyk. Praktyki te nie podlegają ocenie w świetle przesłanek określonych w ust. 1 powyższego artykułu.

Również zgodnie z orzecznictwem Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej (dalej: TSUE; wyrok z dnia 19 września 2013 r. w sprawie *CHS Tour Services GmbH przeciwko Team4 Travel*

<sup>5</sup> A. Wolter, „Prawo cywilne. Zarys części ogólnej”, wyd. VIII, Warszawa 1986, str. 83.

<sup>6</sup> Orzeczenie Sądu Najwyższego z dnia 29 marca 1979 r., sygn. akt III CRN 59/79, niepubl.

<sup>7</sup> Np. wyrok Sądu Apelacyjnego we Wrocławiu z dnia 13 listopada 1991 r., sygn. akt I ACr 411/91, „Wokanda” 1992/4; wyrok Sądu Najwyższego z dnia 8 stycznia 2003 r., sygn. akt II CKN 1097/00, Lex nr 78878; wyrok Sądu Najwyższego z dnia 4 czerwca 2003 r., sygn. akt I CKN 473/01, Lex nr 80257; J. Szwaja [w:] „Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji - Komentarz”, Warszawa 2000, str. 122-133; R. Stefanicki, „Dobre obyczaje w prawie polskim”, „Przegląd Prawa Handlowego”, 2002/5.

Gmb, C-435/11), w sytuacji gdy działania przedsiębiorcy spełniają wymagania nieuczciwej praktyki wprowadzającej odbiorcę w błąd, to nie zachodzi konieczność badania, czy taka praktyka jest również sprzeczna z dobrymi obyczajami, które na gruncie art. 5 ust. 2 pkt a Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 maja 2005 r. dotycząca nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym oraz zmieniająca dyrektywę Rady 84/450/EWG, dyrektywy 97/7/WE, 98/27/WE i 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady („dalej: dyrektywa 2005/29/WE) zdefiniowane zostały jako wymogi staranności zawodowej.

Ustawodawca wyróżnił dwie formy nieuczciwych praktyk rynkowych wprowadzających w błąd: aktywne działanie (art. 5 upnpr) oraz zaniechanie (niepodjęcie) działania (art. 6 upnpr).

Zakresem przedmiotowym art. 5 ust. 3 pkt 6 upnpr objęto m. in. podawanie konsumentom wprowadzających z błąd informacji dotyczących sytuacji gospodarczej lub prawnej przedsiębiorcy. W tym zakresie mieszczą się m. in. informacje o kontaktach lub zawarciu porozumień z innym przedsiębiorcą posiadającym ugruntowaną pozycję na rynku, czy transakcji zawartych z innymi kontrahentami. Informacje dotyczące sytuacji prawnej mogą odnosić się do statusu prawnego posiadanego przez przedsiębiorcę<sup>8</sup>.

### *Model przeciętnego konsumenta*

Dokonanie oceny, czy dana praktyka ma charakter działania bądź zaniechania wprowadzającego w błąd, wymaga odniesienia do jej adresata, którym jest przeciętny konsument. Zgodnie z treścią art. 2 pkt 8 upnpr, przeciętny konsument jest to konsument dostatecznie poinformowany, uważny i ostrożny. Oceny, zgodnie z brzmieniem ustawy, dokonuje się z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów, przez którą rozumie się dającą się jednoznacznie zidentyfikować grupę konsumentów, szczególnie podatną na oddziaływanie praktyki rynkowej lub na produkt, którego praktyka rynkowa dotyczy, ze względu na szczególne cechy, takie jak wiek, niepełnosprawność fizyczna lub umysłowa.

Definicja przeciętnego konsumenta zamieszczona w upnpr jest wynikiem dorobku orzeczniczego TSUE. Stopniowy rozwój orzecznictwa TSUE doprowadził do utrwalenia modelu konsumenta jako konsumenta rozważnego, przeciętnie zorientowanego, mającego prawo do rzetelnej informacji.

Polski ustawodawca przyjął wzorzec konsumenta "świadomego oraz rozważnego" z możliwością dokonania oceny danej praktyki ze względu na szczególne kategorie konsumentów, wprowadzając tym samym segmentację konsumentów.

Dodatkowo przy rozstrzyganiu, jakimi cechami charakteryzuje się w danej sprawie przeciętny konsument ustawodawca zwrócił uwagę na konieczność każdorazowego uwzględniania czynników społecznych, kulturowych, językowych. W związku z powyższym, pomimo iż model przeciętnego konsumenta jest modelem normatywnym, nie może być definiowany w oderwaniu od ustalonych - odrębnie dla każdej sprawy - warunków obrotu i

<sup>8</sup> M. Sieradzka, *Komentarz do art. 5 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym*, [w:] *Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Komentarz.*, LEX.

realiów życia gospodarczego.<sup>9</sup> Dlatego przy dokonywaniu rekonstrukcji modelu przeciętnego konsumenta należy wziąć pod uwagę rodzaj oferowanych towarów/usług, a także warunki rynkowe wprowadzania tego towaru/usługi do obrotu oraz krąg odbiorców oferty.

Podkreślenia również wymaga, iż test przeciętnego konsumenta nie jest przy tym testem statystycznym. Prawodawca unijny w punkcie 18 preambuły dyrektywy 2005/29/WE wskazał, iż w celu ustalenia typowej reakcji przeciętnego konsumenta w danym przypadku krajowe sądy i organy administracyjne obowiązane są polegać na własnej umiejętności oceny, z uwzględnieniem orzecznictwa TSUE.

W przedmiotowej sprawie oferta Energetyczne Centrum w zakresie sprzedaży energii elektrycznej i paliwa gazowego co do zasady skierowana jest do wszystkich konsumentów. W związku z powyższym, na potrzeby niniejszej decyzji konstrukcję modelu przeciętnego konsumenta należy stworzyć bez odwoływania się do przynależności do szczególnej grupy konsumentów. Prezes UOKiK wydając swoje rozstrzygnięcie nie traci jednakże z pola widzenia okoliczności, że znaczna część zgromadzonych w materiale dowodowym skarg pochodzi od osób starszych. Co więcej, z informacji przekazanych przez Spółkę w toku postępowania wyjaśniającego wynika, że spośród ogółu jej klientów, z którymi miała w tym czasie zawarte umowy sprzedaży energii elektrycznej, 52,68 % to osoby powyżej 56 roku życia.

Wyjaśnienia wymaga, iż osoby starsze z reguły charakteryzują się cechami, które sprawiają, iż są szczególnie podatne na praktyki stosowaną przez Spółkę. W tej grupie konsumentów dominują osoby z wykształceniem podstawowym lub zasadniczym, które mają dosyć niską świadomość zmieniającego się m.in. otoczenia prawnego - gospodarczego. Są to również często osoby w trudnej sytuacji materialnej, która może ograniczać racjonalne podejście przy podejmowaniu decyzji finansowych. Jednocześnie osoby starsze charakteryzują się zwykle wyższym poziomem zaufania i łatwowiernością wobec osób trzecich, są bezkrytyczne wobec przekazywanych im informacji. Osoby te z reguły nie posiadają także wystarczającej wiedzy o przysługujących im uprawnieniach wynikających z odpowiednich aktów prawnych. Osoby te nie są przyzwyczajone i przygotowane do takich form sprzedaży towarów i usług jak akwizycja. Ze względu na wiek mogą również stanowić grupę konsumentów bardziej podatną na niektóre praktyki, np. na sprzedaż pod naciskiem.

Osoby starsze często zmagają się z różnego rodzaju chorobami i dolegliwościami utrudniającymi im codzienne funkcjonowanie, jak również właściwą ocenę kierowanych do nich komunikatów marketingowych, czy też przedstawianych im do podpisania umów.

W skargach zgromadzonych w niniejszym postępowaniu konsumenci sami wskazywali na swoje liczne schorzenia (m. in. skargi nr: 8, 9, 18, 23, 24, 40, 46, 47, 62, 63, 65, 90, 91, 94, 103, 118, 138, 140, 141, 143, 150, 156, 161, 162, 165, 176, 177, 187, 194, 204, 211, 355).

W niektórych przypadkach osoby te wskazywały, że posiadają orzeczenie o niepełnosprawności, a także załączały do skarg zaświadczenia lekarskie o chorobach lub o stopniu niepełnosprawności (skargi nr 9, 100, 132, 135, 166, 181, 206, 214, 307, 317).

W niniejszej sprawie nie można również zignorować specyfiki rynku, na którym działa Przedsiębiorca. Zwrócić również należy uwagę, iż w świadomości wielu osób, nie tylko starszych, podmiotem, który dostarcza energię elektryczną jest „zakład energetyczny”, czy

<sup>9</sup> Por. wyrok SN z dnia 11 kwietnia 2011 r., III SK 45/10

„elektrownia” (bez rozróżnienia na sprzedawcę i dystrybutora), zaś paliwo gazowe pochodzi z „gazowni”. Cyt.:

*„W dniu 27 maja 2014 swym podstępym działaniem przedstawicielka Energetycznego Centrum - Martyna Dębiec celowo wprowadziła mnie w błąd twierdząc, że reprezentuje Elektrownię, co ja zrozumiałam w ten sposób, że chodzi o PGE, które świadczy na moją rzecz usługi dostawy energii elektrycznej. Następnie poinformowała mnie, że trzeba podpisać nowe umowy ponieważ zmienia się nazwa dystrybutora i wszyscy sąsiedzi to robią.”* (skarga nr 16).

*„Zostałem wprowadzony w błąd, dosłownie oszukany przez przedstawiciela firmy Centrum Energetyczne(...), który podał się za przedstawiciela firmy Tauron - Polska Energia i podpisał ze mną umowę na dystrybucję energii elektrycznej.”* (skarga nr 39).

*„System rozliczania pozostał taki sam jak przed podpisaniem umów i jest uzależniony od dotychczasowego Zakładu Energetycznego, ale o tym przedstawicielka Centrum nas nie poinformowała.”* (skarga nr 51).

*„Myślałem, że chodzi o przedłużenie umowy z Zakładem Energetycznym w Gliwicach (...)”* (skarga nr 100).

*„Przedstawicielka Energetycznego Centrum S.A. wprowadziła mnie w błąd informując, że dystrybutor energii elektrycznej został zmieniony i każdy musi podpisać nową umowę na dostawę energii, nota bene tańszej.”* (skarga nr 189).

*„(...) W dniu 08.11.2012 podpisałam na podstawie kłamliwej informacji o przejęciu przez Centrum dotychczasowego dystrybutora RWE od 1 stycznia 2013 - w związku z czym zachodzi konieczność podpisania nowej umowy.”* (skarga nr 197).

Podkreślenia natomiast wymaga, iż liberalizacja rynku energii elektrycznej i gazu w Polsce doprowadziła do rozdzielenia sprzedaży energii elektrycznej lub paliwa gazowego od świadczenia usługi dystrybucji. Operator systemu dystrybucyjnego oraz sprzedawca energii elektrycznej lub paliwa gazowego to dwa różne podmioty działające na rynku energii elektrycznej lub gazu. Jednak wiele osób nie jest świadomych tej kwestii, o czym świadczą np. powyższe skargi, w których konsumenci opisując działania Energetyczne Centrum, niejednokrotnie zarówno dla Spółki, jak i swojego dotychczasowego sprzedawcy energii elektrycznej lub paliwa gazowego używali określenia „dystrybutor” lub „operator” - czyli określenia odnoszącego się do podmiotu świadczącego usługi dystrybucji, a w swoich skargach pisali wyłącznie o dystrybucji energii elektrycznej, mimo że okoliczności faktyczne opisane w skardze w istocie wiązały się ze zmianą sprzedawcy energii elektrycznej lub paliwa gazowego, a nie dystrybutora. Powyższe świadczy natomiast o braku rzeczywistego zorientowania wielu polskich konsumentów, o powstałym na rynku podziale przedsiębiorstw energetycznych, m. in. na sprzedawców i dystrybutorów energii elektrycznej. Do 2007 r. w ich świadomości funkcjonował bowiem jeden podmiot dostarczający energię elektryczną lub paliwo gazowe który miał ugruntowaną pozycję na rynku, a dla wielu konsumentów był znany jako przedsiębiorstwo państwowe - zakład energetyczny czy gazownia. Z powyższego wynika zatem, iż nawet świadomy i wyedukowany konsument może mieć problem z rozróżnieniem podmiotów działających na rynku energii elektrycznej. W szczególności problem ten dotyczy osób starszych, które w praktyce mają bardzo niską świadomość zmieniającego się otoczenia prawnego - gospodarczego i nie orientują się w funkcjonowaniu rynku energii elektrycznej.

Konsumenci na rynku energii elektrycznej i gazu, ze względu na skalę i tempo zmian, będących efektem dokonującego się postępu, nie mają odpowiedniej wiedzy, zarówno ekonomicznej, jak i specjalistycznej. Podkreślenia wymaga, iż poza zagadnieniami dotyczącymi struktury rynku energetycznego i jego segmentacji z podziałem na różne przedsiębiorstwa, dla przeciętnego konsumenta problematyczną kwestią stanowi analiza dokumentów dotyczących dostarczania energii elektrycznej, w tym w szczególności dotyczących sprzedaży energii elektrycznej. Wskazać należy, że stosowane przez sprzedawców energii wzorce umowne (wzorce umowy sprzedaży energii elektrycznej czy Ogólne Warunki Umowy) charakteryzuje niski stopień przejrzystości, ze względu na formę graficzną w jakiej wzorzec przedkładany jest konsumentowi, tj. nieczytelny układ graficzny tekstu, mała czcionka, liczne wyjątki, czy odesłania. Co więcej, sama treść wzorca, z uwagi na zawitą terminologię (techniczną, prawniczą) i szeroką siatkę pojęć, nie jest łatwa do zrozumienia dla przeciętnego konsumenta. Ponadto dla konsumentów szczególnie złożoną i skomplikowaną problematykę stanowi kwestia ustalania kosztów za energię elektryczną. Powyższe dotyczy również samych taryf i zawartych w nich stawek opłat za zużycie energii elektrycznej, których analiza może przysporzyć problemów przeciętnemu konsumentowi, a w szczególności osobie starszej. W związku z powyższym przedsiębiorca energetyczny składając konsumentom swoją ofertę winien dołożyć należytej staranności w przekazywaniu informacji na temat warunków umowy.

Pokłosiem uwolnienia - wskutek liberalizacji - rynku sprzedaży energii elektrycznej i gazu było pojawienie się wielu podmiotów świadczących usługi sprzedaży energii elektrycznej lub paliwa gazowego, rozpoczęcie przez nie gry konkurencyjnej na rynku i rywalizacji o klientów. Powyższe doprowadziło do sytuacji, w której przedsiębiorcy energetyczni zaczęli wykorzystywać całkiem nowe kanały dystrybucji swojej oferty wśród konsumentów. Ponieważ domokrażna sprzedaż energii elektrycznej lub paliwa gazowego była dla konsumentów czymś zupełnie nieznanym, wizyty przedstawicieli przedsiębiorców prowadzących działalność w zakresie sprzedaży energii elektrycznej lub paliwa gazowego mogą stanowić dla nich zaskoczenie. Co więcej konsumenci w trakcie powyższych wizyt najczęściej nie posiadają szczegółowej wiedzy dotyczącej sytuacji, jaka panuje na rynku energii elektrycznej.

Konsumenci korzystający z usług tzw. sprzedawców z urzędu z reguły nie spotykali się z większymi nieprawidłowościami w związku z zawartą z nim umową. W związku z tym trudno oczekiwać, aby wykazywali wzmożoną czujność i podejrzliwość co do działań odwiedzających ich domy przedstawicieli przedsiębiorców energetycznych. W konsekwencji jakiegokolwiek nieuczciwe działanie ze strony komercyjnych sprzedawców energii elektrycznej, w tym brak transparentności w przekazywaniu konsumentom informacji w trakcie wizyt w ich domach, może prowadzić do podejmowania przez nich decyzji o transakcjach z tymi przedsiębiorcami, jakich by w innych okolicznościach nie podjęli. Cyt.:

*„Gdyby przedstawiciel Państwa firmy dokładnie poinformował mnie o kosztach, nie podpisałabym tej umowy.”* (skarga nr 81).

*„Umowa powinna być odczytana przez państwa przedstawiciela i powinien wyjaśnić, że będę teraz płacić TAURONOWI i Energetycznemu Centrum S.A. podwójnie, to ja bym tego w życiu nie podpisała.”* (skarga nr 83).

*„Nie zamierzam zmieniać dostawcy, zostałam podstępnie oszukana.”* (skarga nr 172).



„Byłam przekonana, że mam do czynienia z przedstawicielem TAURON Polska Energia, który jest moim dotychczasowym dostawcą energii elektrycznej. Dlatego też podjęłam decyzję o podpisaniu umowy.” (skarga nr 185).

„Umowę podpisałam jedynie z uwagi na to, że Państwa przedstawicielstwo wprowadziło mnie w błąd podkreślając, że Energetyczne Centrum S.A, jest częścią grupy energetycznej Energa i podpisanie umowy jest obowiązkowe.” (skarga nr 189).

Ponadto wielu konsumentów nie zawsze wie, jak może dochodzić ewentualnych roszczeń, gdy ich interes jest naruszany, gdyż nie mają takiej wiedzy technicznej, ekonomicznej, prawnej oraz doświadczenia rynkowego, jakim dysponują dostawcy energii elektrycznej na rynku energii.<sup>10</sup>

Podkreślenia również wymaga, iż wprawdzie możliwość zmiany sprzedawcy energii elektrycznej przysługuje konsumentom od 2007 r., jednakże w praktyce aż do 2012 r. konsumenci korzystali z przedmiotowego uprawnienia w bardzo nielicznych przypadkach. Jednocześnie wskazać należy, iż do września 2017 r. na około 17 mln gospodarstw domowych jedynie około **3% ogółu** wszystkich odbiorców zdecydowało się na zmianę sprzedawcy energii elektrycznej.<sup>11</sup> Jeśli chodzi natomiast o zmianę sprzedawcy gazu, taka możliwość przysługuje konsumentom od 2011 roku. Analiza wyników monitoringu prowadzonego przez Prezesa URE<sup>12</sup> pokazuje, że w latach 2011 - 2014 ilość przeprowadzonych zmian sprzedawcy gazu była minimalna, zaś istotny wzrost odnotowano dopiero od 2015 roku. Niemniej podkreślenia wymaga, iż według stanu na dzień 31 czerwca 2017 r. z możliwości zmiany sprzedawcy gazu skorzystało zaledwie **0,046% ogółu odbiorców** w gospodarstwach domowych. Mając na uwadze przedstawione powyżej informacje wskazać należy, że doświadczenie polskich odbiorców w zakresie zmiany sprzedawcy energii elektrycznej i gazu jest w dalszym ciągu znikome.

Należy zauważyć, że liberalizacja rynku energii elektrycznej i gazu w innych krajach europejskich również zwiększyła różnicę w poziomie wiedzy między konsumentami i przedsiębiorcami, a sytuację tę wykorzystywali nieuczciwi sprzedawcy energii elektrycznej. Tytułem przykładu należy wskazać decyzję włoskiego organu ochrony konkurencji i konsumentów (AGCM) - sprawa *Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, Sezione I, Sentenza del 25 Marzo 2009 caso Enel S.p.A. contro Autorità Garantedella Concorrenza e del Mercato*. Sprawa ta dotyczyła wprowadzających w błąd i agresywnych praktyk handlowych w zakresie promocji i dostawy energii elektrycznej we Włoszech po liberalizacji rynku i została rozpatrzona przez trybunał administracyjny, który uznał, że na rynku energii elektrycznej przejście z monopolu na rynek zliberalizowany nie tylko zmieniło relacje między ofertą a popytem, ale również zwiększyło różnicę w poziomie wiedzy między konsumentami a przedsiębiorcami. Trybunał uznał, że w takim kontekście nie można oczekiwać, że przeciętny konsument (tj. osoba, która z reguły jest dostatecznie dobrze poinformowana, jeżeli chodzi o warunki rynkowe), ma lub uzyska niezbędną wiedzę lub informacje pozwalające na zlikwidowanie tej różnicy. Zasadniczo trybunał wziął pod uwagę fakt, że na detalicznym rynku energii elektrycznej przeciętny konsument nie przystosował

<sup>10</sup> S. Smyczek, „Edukacja rynkowa konsumentów na rynku energii elektrycznej” (w:) „Konsument na rynku energii elektrycznej” pod red. M. Czarneckiej, wyd. C.H. Beck 2013, s. 2-3.

<sup>11</sup> Z informacji zawartej na stronie Urzędu Regulacji Energetyki pod adresem: <https://www.ure.gov.pl/pl/liberalizacja-ryнку-en/7252,Kolejni-odbiorcy-energii-elektrycznej-skorzystali-z-prawa-wyboru-sprzedawcy.html> wynika, że według stanu na koniec sierpnia 2016 r. liczba odbiorców, którzy zmienili sprzedawcę energii elektrycznej wyniosła 523 057.

<sup>12</sup> <https://www.ure.gov.pl/pl/rynki-energii/paliwa-gazowe/liberalizacja-ryнку-ga/zmiana-sprzedawcy-gazu/6611,Zmiana-sprzedawcy-gazu-kolejne-wyniki-monitoringu-Prezesa-URE.html>

się jeszcze do nowej sytuacji rynkowej i że należy odpowiednio ustalić rozsądny poziom wiedzy, jakiej można oczekiwać od przeciętnego konsumenta. Trybunał wskazał, że poziom wiedzy przeciętnego konsumenta nie można ocenić w kategoriach jedynie statystycznych (...) należy uwzględnić czynniki społeczne, kulturowe i gospodarcze, w tym kontekst gospodarczy i warunki rynkowe, w których działa konsument (...) nie można ignorować znaczenia cech towarów lub usług wraz ze specyfiką odpowiedniego sektora rynku.”<sup>13</sup>

Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu konstruując wzorzec przeciętnego konsumenta na potrzeby przedmiotowego postępowania, musi wziąć pod uwagę wszystkie okoliczności niniejszej sprawy, tj.: specyfikę rynku energii elektrycznej i paliwa gazowego oraz poziom wiedzy konsumentów na temat zachodzących na nim zmian, ilości konsumentów w odniesieniu do ogółu odbiorców w gospodarstwach domowych, którzy zetknęli się z procedurą zmiany sprzedawcy energii elektrycznej lub gazu, a także okoliczność, że znaczną część konsumentów podatnych na praktyki Energetyczne Centrum, są osoby starsze (powyżej 55 roku życia).

### Zarzut określony w punkcie I.1.

W myśl art. 5 ust. 1 upnpr, praktykę rynkową uznaje się za działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.

Ustę 2 pkt 1 w/w przepisu stanowi, iż wprowadzającym w błąd działaniem może być w szczególności rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji.

Określona forma komunikacji będzie podlegać ocenie (pod kątem wprowadzenia w błąd) z punktu widzenia przeciętnego konsumenta, który pod jej wpływem podjął lub może podjąć decyzję dotyczącą umowy, której inaczej by nie podjął. Pomiędzy wprowadzeniem w błąd przez praktykę rynkową, a podjęciem (lub możliwością podjęcia) decyzji przez konsumenta, musi zaistnieć związek przyczynowy. Kwalifikacja praktyki rynkowej jako wprowadzającej w błąd będzie opierać się na ustaleniu, że w wyniku jej stosowania naruszone zostało prawo do podjęcia świadomej decyzji rynkowej. Skutkiem wprowadzenia w błąd jest uniemożliwienie przeciętnemu konsumentowi dokonanie świadomego, a zatem również efektywnego wyboru (pkt 14 Preambuły Dyrektywy 2005/29/WE).<sup>14</sup>

Przez pojęcie decyzji dotyczącej umowy należy natomiast rozumieć podejmowaną przez konsumenta decyzję, co do tego, czy, w jaki sposób i na jakich warunkach dokona zakupu, zapłaci za produkt w całości lub w części, zatrzyma produkt, rozporządzi nim lub wykona uprawnienie umowne związane z produktem, bez względu na to, czy konsument postanowi dokonać określonej czynności, czy też powstrzymać się od jej dokonania (art. 2 pkt 8 upnpr).

Reasumując, w przedmiotowej sprawie konieczne stało się zatem rozważenie przez Prezesa Urzędu, czy działanie Spółki opisane w sentencji decyzji w zarzutach w pkt I.1., mogło wprowadzać przeciętnego konsumenta w błąd (tj. powodować podjęcie przez niego decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął).

<sup>13</sup> Dokument roboczy Komisji Europejskiej z dnia 3 grudnia 2009 r. „Wytyczne w sprawie wdrożenia /wykonania dyrektywy 2005/29/WE dotyczącej nieuczciwych praktyk handlowych”, s. 28.

<sup>14</sup> M. Sieradzka, *Ustawa (...)*, s. 93.

### Zarzut określony w punkcie I.1 a)

W toku niniejszego postępowania zostało uprawdopodobnione, że Przedsiębiorca mógł dopuścić się stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej określonej w art. 5 ust. 1, ust. 2 pkt 1 i ust. 3 pkt 6 w zw. z art. 4 ust. 2 upnpr.

Opisana w zarzucie praktyka polega na wprowadzającym w błąd informowaniu konsumentów, w związku ze składaniem konsumentom propozycji zawarcia umowy sprzedaży energii elektrycznej lub paliwa gazowego o tożsamości Energetyczne Centrum, na rzecz i w imieniu której osoby reprezentujące Przedsiębiorcę składają wizyty konsumentom w miejscu ich zamieszkania celem złożenia propozycji zawarcia z Energetyczne Centrum umowy sprzedaży energii elektrycznej lub paliwa gazowego oraz o okolicznościach złożenia tej propozycji, poprzez niezgodne z prawdą twierdzenia osób reprezentujących Spółkę, że:

- reprezentują dotychczasowego sprzedawcę energii elektrycznej lub paliwa gazowego, z którego usług korzysta konsument, zaś dokumenty podpisywane przez konsumentów podczas tych wizyt stanowią aneks do dotychczasowych umów, lub
- wymóg podpisania przez konsumentów dokumentów przedstawianych im podczas tych wizyt wynika ze zmiany przepisów prawa, likwidacji sprzedawcy energii elektrycznej lub paliwa gazowego, z którego usług korzysta dotychczas konsument lub przejęcia tego przedsiębiorcy przez Spółkę lub połączenia obydwu przedsiębiorców (dotychczasowego sprzedawcy oraz Spółki),

podczas gdy w rzeczywistości dochodzi do zawarcia przez konsumenta umowy sprzedaży energii elektrycznej lub paliwa gazowego ze Spółką i zmiany sprzedawcy energii elektrycznej lub paliwa gazowego.

Sposobem pozyskania nowych klientów przez osoby reprezentujące Spółkę było odwiedzanie ich w domach celem nakłonienia do podpisania umowy sprzedaży energii elektrycznej lub paliwa gazowego ze spółką Energetyczne Centrum. Podczas tych wizyt konsumenci najczęściej nie mieli jednak świadomości, że mają do czynienia z przedstawicielami spółki Energetyczne Centrum.

Mechanizm działania przedstawicieli Energetyczne Centrum został opisany w licznych skargach przez poszkodowanych konsumentów. Z treści przekazywanych do Urzędu skarg wynika, iż przedstawiciele Przedsiębiorcy niejednokrotnie informowali konsumentów, że reprezentują sprzedawcę energii elektrycznej lub paliwa gazowego, z którego usług korzystał dotychczas konsument lub że pochodzą z elektrowni, zakładu energetycznego, bądź gazowni, czy Urzędu Regulacji Energetyki, natomiast dokumenty podpisywane przez konsumentów podczas tych wizyt stanowią aneks, po podpisaniu którego nastąpi przedłużenie dotychczasowej umowy lub wymóg ich podpisania wynika ze zmiany przepisów prawa.

Konsumenci w swoich skargach wskazywali m. in., że cyt.:

*"W dniu dzisiejszym do mnie do domu przyszedł pan (...), który przedstawił się jako pracownik firmy Tauron. (skarga nr 4).*

*"W dn. 23.04.2014 r. przyszli do mnie dwaj panowie z Zakładów Energetycznych. Z ich rozmowy zrozumiałam, że Energa do której należę przystąpiła ich do przedłużenia umowy. (...) Mówili, że kolejno wszyscy będą przetączani." (skarga nr 8).*

„zostałem wprowadzony w błąd, dosłownie oszukany przez przedstawiciela firmy Centrum Energetyczne (...), który podał się za przedstawiciela firmy Tauron - Polska Energia i podpisał ze mną umowę na dystrybucję energii elektrycznej. (...) Dnia 28.08.2014 r. przyszedł do mnie do domu przedstawiciel firmy Energetyczne Centrum S.A. i powiedział, że nie muszę w listopadzie iść do Tauronu bo on jest przedstawicielem tej firmy i zawiera umowy w domu.” (skarga nr 39).

„Do moich drzwi zadzwoniła młoda kobieta, przedstawiająca się że jest z Urzędu Regulacji Energetyki” (skarga nr 47).

„Oświadczam, iż zostałam wprowadzona w błąd w moim lokalu przez przedstawiciela Energetycznego Centrum (...), która oświadczyła mi, że wprowadzono nowe przepisy, które ustalają, że: -przesył energii leży wyłącznie w gestii RWE, natomiast w Warszawie sprzedaż prowadzi tylko Energetyczne Centrum (...) - zmiana nastąpi tylko w 2 wystawionych fakturach przez RWE za przesył i Energetyczne Centrum za sprzedaż energii, - energia będzie tańsza, a u odbiorcy nie będzie żadnej zmiany, oraz wszystkie formalności dokonuje Energetyczne Centrum i RWE bez żadnych dodatkowych opłat.” (skarga nr 88).

„Pracownik Państwa firmy przedstawiał się za przedstawiciela firmy Tauron, co okazało się nieprawdą.” (skarga nr 94).

„Przedstawiciel Energetycznego Centrum S.A. wprowadził mnie w błąd informując, iż jest przedstawicielem ENEA S.A.” (skarga nr 157).

W dniu 17.07.2015 (...) przyszedł przedstawiciel rejonu energetycznego i stwierdził, że chce sprawdzić licznik. Przedstawił się jako (...). Poprosił mnie o ostatnią fakturę i stwierdził, że od następnego miesiąca inkasent będzie spisywał liczniki co miesiąc.” (skarga nr 171).

„W dniu 03.07.2014 podpisałam umowę na dostawę prądu i gazu wraz z dodatkowym ubezpieczeniem z firmą Centrum Energetyczne, która podszyła się pod dostawcę prądu, z którym mam podpisaną umowę, tj. Energa. Użyli podstępu i powiedzieli, że współpracują z Energa. S.A. i w związku z tym przynieśli mi do podpisania aneksu do umowy z firmą Energa. Podpisałam wszystko.” (skarga nr 176).

„Państwa pracownik nie przedstawił się jako pracownik Państwa firmy, tylko stwierdził, że jest z "Energetyki" i muszę zawrzeć nową umowę, ponieważ zmieniły się przepisy.” (skarga nr 205).

„(...) przedstawiciele firmy Centrum Energetyczne przedstawili się jako przedstawiciele mojego dotychczasowego dostawcy firmy Tauron.” (skarga nr 215).

Osoby reprezentujące Spółkę, **celem nakłonienia konsumentów** do podpisania przedkładanych im dokumentów wskazywali również, że podpisanie dokumentów dotyczy zmiany sposobu rozliczeń (z prognozowanego na rzeczywiste), jest warunkiem wprowadzenia niższych stawek opłat za energię elektryczną lub paliwo gazowe, bądź stanowi potwierdzenie przybycia tej osoby do domu konsumenta. Przedstawiciele Energetyczne Centrum dla uwiarygodnienia okoliczności, że rzekomo reprezentują dotychczasowego sprzedawcę energii elektrycznej, powoływali się niejednokrotnie na korespondencję kierowaną do konsumentów od tego sprzedawcy, dotyczącą nowych cen energii elektrycznej. Świadczą o tym następujące skargi:

„Powiedział, że jako stały klient mamy możliwość przejścia na niższe stawki. Dokonując przeliczenia przekonał mnie, że powinienem podpisać umowę, aby korzystać z niższych

stawek. Dopiero po podpisaniu tej umowy zorientowałem się, że nie jest to umowa z dotychczasowym dostawcą energii, z którego usług korzystam, a z inną firmą, czyli Energetycznym Centrum.” (skarga nr 4).

„Ponieważ przedstawiciele tej firmy odwiedzając mnie w domu zaproponowali mi tańszą energię twierdząc że są przedstawicielami firmy energetycznej Tauron i że dostawca energii zostanie ten sam tylko zmieni się cena na niższą.” (skarga nr 21).

„W dniu 10.04.2014 r. (...) podający się za przedstawiciela firmy Tauron Polska Energia zapukał do drzwi mojego mieszkania (...) Osoba ta legitymowała się plakietką oznaczoną znakiem firmy Tauron, więc nie miałem podstaw żeby mu nie ufać. Pan (...) przypomniał, że firma Tauron wysyłała w przeszłości zawiadomienie o możliwości dokonania wyboru pomiędzy cenami regulowanymi lub cenami stałymi energii.” (skarga nr 26).

„Przedstawicielka wmówiła mi, iż mój dotychczasowy dostawca energii zmienia nazwę na Energetyczne Centrum, a co za tym idzie muszę podpisać nowy aneks do umowy, a w zasadzie nową umowę z nową nazwą dostawcy energii” (skarga nr 28).

„W dniu 17.12.2014 zgłosił się "facet", (...) przedstawił się, że jest przedstawicielem PGNIG i jego celem jest obniżenie ceny gazu o 6 gr na 1 m(3), inaczej nie będzie można wystawić faktur.” (skarga nr 43).

„Pani, która w sposób nieczytelny podpisała ze mną w imieniu Państwa firmy umowę, prowadziła rozmowę w taki sposób, bym nabrała przekonania, iż działa ona w porozumieniu i z upoważnienia firmy Tauron oferując nowe, korzystniejsze warunki dostawy energii. Powołała się przy tym dla uwiarygodnienia na korespondencję Tauronu ze mną.” (skarga nr 46).

„Pan (...) przedstawił się jako pracownik Zakładu Energetycznego mówiąc: w styczniu przysłano do państwa ofertę na obniżkę cen za prąd elektryczny i nie odesłano podpisanych druczków.” (skarga nr 52).

„Ja zapytałam pana 3-krotnie czy to będzie ten sam dostawca tj. PGE Rzeszów, a pan odpowiedział że tak, tylko teraz będą niższe ceny za energię więc należy podpisać nową umowę, co będzie z korzyścią dla mnie.” (skarga nr 53).

„Umowę podpisałem wskutek błędu wywołanego przez Waszego reprezentanta, który przekonywał mnie, że chodzi o przedłużenie dotychczasowej umowy sprzedaży energii elektrycznej.” (skarga nr 100).

„Wasz przedstawiciel podał się za pracownika PGNIG” (skarga nr 110).

„(...) dlaczego przedstawiciel (...) nie powiedział mojej mamie, że w momencie podpisania umowy zmienia dostawcę paliwa gazowego. Osoba, która weszła do domu mojej mamy to Pan Łukasz (nazwisko nieczytelne, a powinno być bez problemu do odczytania) naopowiadał jej bzdur, że spisuje liczbę domów, które mają podłączenia gazowe. Przedstawił się, że jest z gazownictwa, ale nie powiedział, że reprezentuje firmę, do której moja mama nigdy nie należała.” (skarga nr 115).

„Konsumentka, osoba 73 letnia, pozostawała jednak w błędnym, acz usprawiedliwionym, przekonaniu, że wszelkie podpisy składa pod umowę obniżającą dotychczasowe rachunki za energię elektryczną oraz paliwo gazowe u aktualnego operatora tj. Enea S.A. oraz PGNIG.

Natomiast konsumentka w ogóle nie miała świadomości co do faktu, iż zawarła z Państwem umowy” (skarga nr 141).

„sytuacja jest taka, że pan, z którym zawarłem umowę powiedział, że muszę umowę podpisać, bo firmy łączą się w jedno konsorcjum i że dostaję ubezpieczenie od firmy bez ponoszenia kosztów ubezpieczenia.” (skarga nr 159).

„W sierpniu przedstawiciele firmy Tauron z Krakowa pojawili się w domu, Twierdzili, że będzie trzeba podpisać nową umowę, gdyż będzie tańszy prąd. Żona poddawała wątpliwości, iż trzeba podpisać nową umowę, gdyż niedawno podpisywana była umowa, przedstawiciel jednak zapewnił, iż trzeba podpisać i można od umowy odstąpić w terminie 10 dni. Jak trzeba, można sprawdzić i zadzwonić - twierdził przedstawiciel, gdy żona wspomniała, że jutro zadzwoni do firmy. Przedstawiciel kazał przedstawić wszelkie dokumenty związane z prądem łącznie z ostatnią podpisaną umową 1 lutego br. Żona dzwoniła do Krakowa (...) i poinformowano ją, że nikogo nie wysyłano z Krakowa.” (skarga nr 169).

„(...) Zostałam wprowadzona w błąd, oszukana przez Panią, która w czasie prezentacji oferty firmy wymusiła na mnie podpis na dokumencie, który jak twierdziła był tylko i wyłącznie dokumentem potwierdzającym przeprowadzoną rozmowę. Ja nie byłam zainteresowana jakąkolwiek zmianą.” (skarga nr 199).

„w dniu 04.07.2012 zostaliśmy oszukani przez pana (...), który przyszedł do naszej posesji po południu o godzinie 15 twierdząc, że TAURON będzie wysłał pismo o zmianie firmy. (...) twierdził także, że prąd będzie tańszy.” (skarga nr 308).

Tym samym konsumenci podpisując przedmiotowe dokumenty nie mieli świadomości, że w istocie zawierają zupełnie nową umowę sprzedaży energii elektrycznej lub paliwa gazowego i zmieniają sprzedawcę energii lub paliwa gazowego.

Przedstawiciele Energetyczne Centrum rozpowszechniali ponadto inne nieprawdziwe informacje dotyczące rzeczywistego celu ich wizyty, mające na celu nakłonienie nieświadomych konsumentów do podpisania przedstawionych im dokumentów. Osoby działające w imieniu Spółki niejednokrotnie wskazywały, że wprawdzie, że reprezentują Energetyczne Centrum, jednocześnie jednak informowały konsumentów, że współpracują z dotychczasowym sprzedawcą, że ich dotychczasowy sprzedawca energii elektrycznej uległ likwidacji i w następstwie czego usługi będą świadczone przez Spółkę, że sprzedawca energii elektrycznej z którego usług dotychczas korzystali został przejęty przez Energetyczne Centrum, bądź na skutek połączenia obydwu przedsiębiorców - dotychczasowy sprzedawca oraz Energetyczne Centrum to obecnie ten sam podmiot. Tym samym przekazywane przez przedstawicieli Spółki informacje były niezgodne z rzeczywistością i w świadomości konsumentów tworzyły mylne wyobrażenie o ofercie Energetyczne Centrum. Cyt.:

„Przedstawiciel EC wprowadził mnie celowo w błąd informując, że dystrybutor energii elektrycznej (PGE Obrót S.A.) oraz dystrybutor gazu ziemnego (PGNIG) zmienił sprzedawcę i każdy musi zawrzeć nową umowę na dostawę energii elektrycznej i gazu ziemnego.” (skarga nr 23).

„Ponadto zostałam wprowadzona w błąd ponieważ kobieta, która przedstawiła tę umowę poinformowała mnie o tym, że mój obecny dostawca PGE nie istnieje już na rynku i nie będzie już świadczył mi usług tylko dana firma EC S.A.” (skarga nr 55).

„Dzisiaj tj. 23.08.2014 w Częstochowie około godziny 14 pojawiły się dwie panie, mówiąc że przyszły poinformować o zmianach w Tauron. Powiedziały, że informują okolicznych mieszkańców, że zmienia się sprzedawca energii elektrycznej w Częstochowie na Energetyczne Centrum S.A., a dystrybutorem zostaje nadal Tauron (OSD).” (skarga nr 58).

„(...) ale w naszej wsi dodatkowo nas oszukano, że Energa Gdańsk wchodzi z tą firmą w spółkę i te umowy musimy podpisać aby mieć nadal prąd”. (skarga nr 189).

„(...) W dniu 08.11.2012 podpisałam na podstawie kłamliwej informacji o przejęciu przez Centrum dotychczasowego dystrybutora RWE od 1 stycznia 2013 - w związku z czym zachodzi konieczność podpisania nowej umowy.” (skarga nr 197).

„(...) W lipcu ubiegłego roku pojawiła się w moim mieszkaniu Pani (...) z Centrum Energetycznego SA(...) Pani powiedziała, że Energa w Gdańsku upada, czy też dzieli się i jej firma przejmuje tę działalność, uwierzyłam i podpisałam umowę (...)” (skarga nr 198).

„(...) W dniu 16.07.2013 zostałam wprowadzona w błąd przez przedstawiciela Waszej Firmy - występującego w towarzystwie drugiej osoby. Powiedziano mi, że dotychczasowy dostawca energii elektrycznej zmienił nazwę, oraz że podpisuję nową umowę z dotychczasowym dostawcą występującym pod nowym szyldem.” (skarga nr 200).

Wyjaśnienia również wymaga, że konsumenci niejednokrotnie nie mieli faktycznej możliwości zapoznania się z treścią przedstawianych im dokumentów. Większość wizyt odbywała się w atmosferze pośpiechu, przedstawiciele Spółki wywierali presję na konsumentach, aby jak najszybciej podpisali przedłożone dokumenty twierdząc, że muszą odwiedzić jeszcze sporo innych klientów. Z relacji konsumentów wynika również, że osoby reprezentujące Spółkę często zabierały wszystkie dokumenty po ich podpisaniu, nie pozostawiając żadnego egzemplarza konsumentowi. Powyższe okoliczności zostaną jednak szerzej przybliżone w dalszej części uzasadnienia niniejszej decyzji, bowiem stanowią uzasadnienie dla innych zarzutów.

Informacja o tożsamości przedsiębiorcy, z którą wiąże się posiadane przez niego dobre imię, a w konsekwencji renoma na rynku usług energetycznych (lub *a contrario* jej brak), jest jednym z podstawowych czynników wpływających na podjęcie przez konsumenta decyzji o związaniu się daną umową. Decydując się na zawarcie umowy z przedsiębiorcą, z którym konsumenta łączy często wieloletnia historia stosunków prawnych, konsument działa w oparciu o zaufanie do tego konkretnego podmiotu. Tym samym działania zmierzające do wywołania u konsumenta błędnego przekonania co do tożsamości przedsiębiorcy składającego konsumentowi propozycję zawarcia umowy mogą powodować przyjęcie przedstawionej mu propozycji zawarcia umowy, której w innych warunkach konsument by nie przyjął lub co najmniej zapoznałby się z jej warunkami w sposób bardziej szczegółowy.

W przypadku umów zawartych do dnia 24 grudnia 2014 r. obowiązek przekazywania konsumentom kompletnych danych przedsiębiorcy w związku ze składaniem propozycji zawarcia umowy w trybie poza lokalem przedsiębiorstwa wynikał również z art. 1 ust. 1 uonpk, w przypadku zaś umów zawartych od dnia 25 grudnia 2014 r. obowiązek taki wynika z art. 12 ust. 1 pkt 2 i 3 w zw. z ust. 2 upk.

Zgodnie z art. 1 ust. 1 uonpk przedsiębiorca, który proponuje konsumentowi zawarcie umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, okazuje przed zawarciem umowy dokument potwierdzający prowadzenie działalności gospodarczej oraz dokument tożsamości. W razie zawierania umów

w imieniu przedsiębiorcy zawierający umowę okazuje ponadto dokument potwierdzający swoje umocowanie.

Ustawa o prawach konsumenta również nakłada na przedsiębiorcę obowiązek przekazania konsumentowi informacji o swojej tożsamości. Zgodnie z art. 12 ust. 1 pkt 2 i 3 upk najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa przedsiębiorca ma obowiązek poinformować konsumenta w sposób jasny i zrozumiały o swoich danych identyfikujących, w szczególności o firmie, organie, który zarejestrował działalność gospodarczą, numerze, pod którym został zarejestrowany, a także adresie przedsiębiorstwa, adresie poczty elektronicznej oraz numerach telefonu lub faksu jeżeli są dostępne, pod którymi konsument może szybko i efektywnie kontaktować się z przedsiębiorcą. Jeżeli umowa jest zawierana w imieniu innego przedsiębiorcy, należy podać dane, o których mowa powyżej, identyfikujące tego przedsiębiorcę (art. 12 ust. 2 upk).

Przedsiębiorca w sytuacji kontaktowania się z konsumentem powinien również w sposób jednoznaczny i niepozostawiający po stronie konsumenta żadnych wątpliwości, poinformować go o celu kontaktu (proponycja zawarcia umowy, proponycja zmiany warunków zawartej umowy, kontakt związany z wykonywaniem umowy itp.). Konsument powinien bowiem – w szczególności w momencie otrzymania od przedsiębiorcy proponycji związania się nowym stosunkiem prawnym z podmiotem, z którego usług dotychczas nie korzystał – dysponować rzetelną informacją co do istoty i warunków przedstawianej mu przez przedsiębiorcę oferty. Informacje przekazywane konsumentowi powinny być jasne i jednoznaczne oraz na tyle szerokie, by na ich podstawie konsument mógł ocenić, czy jest zainteresowany przedstawioną mu przez przedsiębiorcę proponcją. Jedną z okoliczności, kluczową z punktu widzenia konsumenta dla oceny opłacalności zawarcia nowej umowy sprzedaży energii elektrycznej, są konsekwencje finansowe związane z rozwiązaniem umowy z dotychczasowym sprzedawcą energii elektrycznej. Powyższe natomiast wpływa na cenę, jaką finalnie konsument musi zapłacić w związku z przyjęciem nowej oferty, a tym samym na atrakcyjność tej oferty.

W ocenie Prezesa Urzędu nieujawnianie faktycznego celu podejmowanych działań lub uzasadnianie kontaktu z konsumentem nieprawdziwymi okolicznościami, może umożliwić Przedsiębiorcy kontynuowanie rozmowy sprzedażowej, na co w innych okolicznościach konsument mógłby nie udzielić zgody. Analiza pism konsumentów napływających do Urzędu prowadzi bowiem do wniosku, że konsumenci mając świadomość, w jakim celu kontaktuje się z nimi Przedsiębiorca, nie tylko nie rozważaliby możliwości związania się z Przedsiębiorcą umową, ale - z uwagi m.in. na konsekwencje finansowe związane z zerwaniem stosunku terminowego z dotychczasowym sprzedawcą energii elektrycznej lub na zadowolenie ze świadczonej przez tego przedsiębiorcę usługi – nie byłiby zainteresowani nawet zapoznaniem się z przedstawianą im ofertą. Cyt.:

Należy zwrócić uwagę, iż na etapie przedkontraktowym profesjonalista ma obowiązek dostarczenia konsumentowi jasnej informacji, umożliwiającej mu podjęcie świadomej decyzji dotyczącej umowy. Tylko bowiem czytelna, prawdziwa informacja pozwala mu na dokonanie świadomej decyzji dotyczącej umowy. Jak zauważa się w doktrynie, najczęściej do wprowadzenia w błąd dochodzi przy stosowaniu komunikacji handlowej, która jest przecież formą komunikacji służącej przedsiębiorcom do wspierania sprzedaży swoich produktów, do której należy m. in. marketing bezpośredni. Należy zauważyć, że oprócz



wskazanej powyżej roli przekazu (pozytywnej), którą jest promowanie produktu przez zachęcanie do jego zakupu, posiada ona również negatywne cechy. Należą do nich wykorzystanie komunikacji do nierzetelnego i niezgodnego z prawdą informowania o produkcie, co tym samym wprowadza lub może wprowadzić przeciętnego konsumenta w błąd. Poprzez wykorzystanie różnorodnych form komunikacji handlowej dochodzi do wprowadzenia konsumenta w błąd, jeśli występuje stworzenie fałszywego wyobrażenia o produkcie. Fałszywe informacje prowadzą do wywołania mylnego (niezgodnego z rzeczywistym stanem rzeczy) wyobrażenia o nabywanym produkcie, co w konsekwencji prowadzi do upośledzenia wyboru rynkowego konsumenta (podjęcia decyzji). Decydujące znaczenie dla oceny rozpowszechniania nieprawdziwych informacji, jako praktyki rynkowej wprowadzającej w błąd będzie miał jej skutek w postaci podjęcia (lub możliwości) przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której nie podjąłby, gdyby nie doszło do wprowadzenia w błąd.<sup>15</sup>

W świetle przytoczonych powyżej okoliczności, Prezes Urzędu dał wiarę twierdzeniom konsumentów i stwierdził, że nie można uznać, że Energetyczne Centrum dołożyła należytych starań, aby przyjęty przez nią model sprzedaży energii elektrycznej, zapewniał wysoki poziom ochrony praw konsumentów, w tym w szczególności prawa do informacji.

Prezes Urzędu dokonując oceny, czy praktyka rynkowa Energetyczne Centrum wprowadza w błąd konsumenta, uwzględnił - zgodnie z brzmieniem art. 5 ust. 4 upnpr - wszystkie okoliczności wprowadzenia przez Spółkę swojej usługi na rynek, w tym sposób jej prezentacji.<sup>16</sup>

Należy podkreślić, iż każdy konsument ma prawo do rzetelnej informacji, która - przy założeniu dokonania z jego strony aktów staranności celem zrozumienia istoty kierowanych do niego przez przedsiębiorcę informacji - nie będzie wprowadzać w błąd. Wyjaśnienia wymaga, iż nie bez znaczenia jest sposób przekazania przeciętnemu konsumentowi informacji dotyczących produktu, bowiem prawo konsumenta do transparentnego przekazu profesjonalisty (należytego poinformowania) ma kardynalne znaczenie dla świadomego procesu decyzyjnego konsumenta. Naruszenie tego prawa (brak transparentności, nienależyte przekazanie informacji) może natomiast skutkować tym, iż nawet przeciętny konsument nie będzie w stanie wykorzystać swojej wiedzy, ostrożności, racjonalnego postrzegania rzeczywistości i rozpoznać groźącego mu niebezpieczeństwa w postaci bezprawnych działań profesjonalisty. W tak zakłóconych warunkach przeciętny konsument nie będzie miał możliwości podjęcia świadomej decyzji.

Tym samym mając na uwadze poziom wiedzy konsumentów, w tym w szczególności osób starszych, na temat podziału podmiotów działających na rynku sprzedaży energii elektrycznej, Spółka powinna w szczególny sposób dołożyć staranności, aby konsumenci podpisujący z nią umowy mieli świadomość, z czym wiąże się powyższa transakcja.

Podkreślić należy, iż dla oceny wprowadzenia w błąd bez znaczenia jest sposób, w jaki do niego doszło. Wprowadzenie w błąd może bowiem dokonywać się przez mylące, dwuznaczne informacje lub celowo nieprecyzyjne oznaczenia odnoszące się m. in. do cech handlowych produktu.<sup>17</sup> W ocenie Prezesa Urzędu, sugerując się informacjami przekazywanymi przez

<sup>15</sup> M. Sieradzka, *Ustawa (...)*, s. 98.

<sup>16</sup> Por. R. Stefanicki, *Ustawa...*, s. 256

<sup>17</sup> Por. R. Walczak, *Prawne aspekty reklamy w ustawodawstwie polskim, europejskim i międzynarodowym*, Warszawa-Poznań 2001, s. 72-73.

osoby reprezentujące Energetyczne Centrum, konsument mógł podjąć decyzję dotyczącą umowy, której by nie podjął, gdyby wiedział, jakie dokumenty rzeczywiście podpisuje. Kluczowe znaczenie odgrywa wewnętrzne przekonanie konsumenta i dokonany przez niego odbiór komunikatu, który prowadzi do przyjęcia i zrozumienia najważniejszych informacji jakie z niego płyną. W orzecznictwie wskazuje się, iż jako praktykę wprowadzającą w błąd należy kwalifikować każdą praktykę, która w jakikolwiek sposób, w tym również przez swoją formę (np. treść wypowiedzi) wywołuje skutek w postaci co najmniej możliwości wprowadzenia przeciętnego konsumenta w błąd i która może zniekształcić zachowanie rynkowe.<sup>18</sup> Poprzez informacje przedstawiane przez osoby reprezentujące Energetyczne Centrum konsument mógł z pewnością zostać przez Spółkę wprowadzony w błąd, co powodowało powstanie w jego świadomości mylnego wyobrażenia o jej ofercie. W rezultacie decyzja dotycząca umowy mogła być nieświadoma. Ponadto w innych warunkach, tj. gdyby konsument miał pełną wiedzę na temat zawieranej umowy, nie podjąłby przedmiotowej decyzji.

Zebrany w niniejszej sprawie materiał dowodowy wskazuje zatem na to, że osoby działające w imieniu i na rzecz Spółki, w związku ze składaniem konsumentom propozycji zawarcia umowy sprzedaży elektrycznej, mogły wprowadzać konsumentów w błąd co do tożsamości Energetyczne Centrum oraz co do okoliczności złożenia tej propozycji.

Prezes Urzędu uznał tym samym, że działania Spółki mogą wypełniać przesłanki nieuczciwej praktyki rynkowej w rozumieniu art. 5 ust. 1, ust. 2 pkt 1 i ust. 3 pkt 6 w zw. z art. 4 ust. 2 upnpr.

### Zarzut określony w punkcie I.1 b)

Zarzut określony w pkt I.1 b) sentencji decyzji dotyczy stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej określonej w art. 5 ust. 1, ust. 2 pkt 1 i ust. 3 pkt 5 w zw. z art. 4 ust. 2 upnpr, polegającej na wprowadzającym w błąd informowaniu konsumentów - w związku ze składaniem propozycji zawarcia umowy sprzedaży energii elektrycznej lub paliwa gazowego - o istnieniu szczególnej korzyści cenowej, polegającej na uzyskaniu niższych kosztów za energię elektryczną lub paliwo gazowe w związku z zawarciem umowy sprzedaży energii elektrycznej z Energetyczne Centrum, podczas gdy w rzeczywistości po zawarciu umowy ze Spółką rachunki konsumentów za energię elektryczną lub paliwo gazowe (za sprzedaż i za dystrybucję) wzrastają lub utrzymują się na tym samym poziomie.

Z przekazanych do UOKiK skarg wynika, że przedstawiciele Spółki informowali, że podpisanie umowy z Energetyczne Centrum umożliwi konsumentowi uzyskanie wymiernych korzyści ekonomicznych w postaci płacenia niższych rachunków za energię elektryczną, w związku z niższymi stawkami cen za energię elektryczną lub paliwo gazowe. Cyt.:

*„Pan (...) wskazał, iż jest to konieczne dla kontynuacji dostawy energii przedstawiając mi jednocześnie ofertę sprzedaży na korzystniejszych niż dotychczas warunkach wyliczył mi zysk jaki dzięki temu osiągnę. (...) Oprócz faktur za zużycie energii będę otrzymywał rachunki za jej dystrybucję od dotychczasowego dostawcy - co w efekcie znacznie podnosi koszty.”* (skarga nr 26).

<sup>18</sup> Por. Wyrok SA w Warszawie z dnia 10 lutego 2015 r., VI ACa 567/14

„ (...) oznajmił mi, iż podpisując umowę z Centrum Energetycznym S.A mój miesięczny zysk będzie wynosił ok. 20 zł., choć miał wiedzę, że moje miesięczne rachunki za energię elektryczną wynoszą 80 zł. (...) Ukrywając powyższy fakt oraz roztaczając perspektywę oszczędności rzędu 25 % miesięcznie (faktycznie nierealnych) przedstawiciel Centrum Energetycznego S.A. wykorzystując także mój wiek (mam 78 lat) i trudną sytuację finansową (...) wykorzystał moje zaufanie do dotychczasowego dostawcy.” (skarga nr 27).

„Musiałem zapłacić podwójne rachunki dla jednej i drugiej instytucji, teraz muszę płacić jednej firmie za przesył drożej bo nie jestem jej klientem, drugiej za prąd (...)” (skarga nr 28).

„Przedstawicielka w/w centrum informowała nas, że rachunki za zużycie energii będą rozliczane na bieżąco, z faktycznego zużycia prądu, bez prognoz, opłat z wyprzedzeniem i jakichkolwiek dodatkowych kosztów oraz że po upływie 2 lat będziemy mogli zrezygnować z ich usług. Potem okazało się, że umowa jest na 3 lata (...)” "System rozliczania pozostał taki sam jak przed podpisaniem umów i jest uzależniony od dotychczasowego Zakładu Energetycznego, ale o tym przedstawicielka Centrum nas nie poinformowała. (...) Nie było też mowy o żadnej opłacie handlowej (...)” (skarga nr 51).

„Twierdziły, że będą płacić mniej niż dotychczas. Zaznaczam, że nie mówiły o kosztach ubezpieczenia. Zdziwiło mnie to, gdy przychodzą do mnie rachunki na kwotę 61,28 oraz następne do dystrybutora na innych rachunkach po 62,28. Myślałem, że są to rachunki za prąd. Nadmieniam, że wcześniej w Tauronie Polska Energia płaciłem 26,30.” (skarga nr 40).

„Osoba, która zaoferowała mi firmę "Energetyczne Centrum", używając podstępnych manipulacji socjotechnicznych, zwłaszcza obiecujących niższe ceny o 15 %, wykorzystała moją ufność i naiwność” (skarga nr 57).

„(...) W swoich obliczeniach podały, że w Tauron cena 1 kWh w taryfie G12 w szczycie wynosi 39 groszy a poza szczytem 30 groszy, a po tej zmianie cena w taryfie G 12 będzie wynosić ok 31 groszy w szczycie i 22 grosze poza szczytem. Po roku mamy płacić 36 groszy w szczycie i 26 groszy poza szczytem (brutto). Próbowały także zabrać oryginalną fakturę od Tauronu gdzie podane są aktualne stawki za prąd wystawiony 19.08.2014. Z faktury Tauron wynika, iż my płacimy w szczycie 0,3134 netto i poza szczytem 0,1628 netto czyli 0,385482 brutto w szczycie i 0,200244 zł brutto poza szczytem. Panie akwizytorki podały także, że w Tauron pobiera 15 zł opłaty abonamentowej a oni oferują 12 zł (2,46 opłata handlowa plus 9,9 ubezpieczenia). Po sprawdzeniu przeze mnie tej informacji, Tauron pobiera miesięczną opłatę w kwocie 7,28 zł. netto (0,8 abonament plus 4,04 opłata dystrybucyjna stała plus 2,22 opłata przejściowa), a nie 15 zł jak podały akwizytorki.” (skarga nr 58).

„zostałem namówiony, a zrazem oszukany, że będę mniej płacić za prąd. Jednak po przeczytaniu tej umowy miałbym płacić więcej o 54 zł za energię w skali roku.” (skarga nr 65).

„Wyliczyła tylko, że za 1 kwh będę płacił o 0,6 groszy mniej. W chwili obecnej na podstawie wprowadzenia mnie w błąd płacę trzy faktury, które przewyższają płatności do PGE. W tym samym okresie płaciłem do PGE kwotę 136,96 PLN, a teraz razem opłaty wynoszą 184,65. Różnica wynosi 47,69 PLN na moją niekorzyść.” (skarga nr 66).

„konieczność płacenia co miesiąc za opłatę handlową w wysokości 2,46 oraz ubezpieczenie, którego nie potrzebuję za 5,99 zł sprawia, że w ciągu trzech lat trwania umowy zapłacę wyższe rachunki.” (skarga nr 81).

„Ten Pan naopowiadał bzdur, że będę płacić mniej za energię, a porównując ceny obecnego operatora z Waszymi cenami, będę płacił znacznie więcej.” (skarga nr 99).

„Zgodnie z jego oświadczeniem miałem otrzymać rachunki w dużo mniejszej wysokości, a rzeczywistość okazała się zupełnie inna. Rachunki są wyższe od poprzednich” (skarga nr 132).

„niestety po otrzymaniu rachunków do zapłaty za energię elektryczną okazał się, iż zapewnienia konsultanta o otrzymywaniu niskich rachunków za prąd nie mają pokrycia w rzeczywistości, gdyż kwoty widniejące na wydrukach przewyższyły te dotychczas otrzymane od Enea” (skarga nr 140).

„Następnie po otrzymaniu od Państwa faktur za zużytą energię, konsumentka dostrzegła, że widniejące na nich kwoty są wyższe od tych dotychczas otrzymywanych z ENEA. Zawierając z Państwem umowę konsumentka była informowana przez konsultanta o niższej opłacie za energię elektryczną.” (skarga nr 143).

„oświadczam, że po tym okresie płacę więcej niż przed umową, jest to dla mnie emeryta, zbyt duża suma i zostałem oszukany przez przedstawiciela, który zawarł ze mną umowę.” (skarga nr 144).

„Powiedział też, że jest możliwość obniżenia opłat za energię elektryczną nawet o 25 %, jeśli podpiszę nową umowę.” (skarga nr 157).

„Jak się później okazało rachunki były wyższe na skutek doliczenia kosztów ubezpieczenia, a po rezygnacji z ubezpieczenia naliczania opłaty handlowej, której poprzedni sprzedawca nie nalicza.” (skarga nr 195).

„podtrzymuję stanowisko o skutecznym uchyleniu się od skutków prawnych mojego oświadczenia woli w zakresie ww. umowy złożonego pod wpływem błędu, podkreślając chociażby niepodważalny fakt, iż ceny za energię elektryczną Sprzedawcy Energetyczne Centrum S.A. okazały się znacznie wyższe od cen wcześniejszego Sprzedawcy TAURON Sp. z.o.o., co jest ewidentnie sprzeczne z zapewnieniem i argumentacją akwizytora działającego w imieniu i na rzecz Energetycznego Centrum (...)” (skarga nr 210).

„(...) dałam się nabrać (...) młodym ludziom wydelegowanym przez Energetyczne Centrum obietnicą płacenia o wiele mniej za energetykę, niestety płaciłam coraz więcej (...)” (skarga nr 211).

„(...) Rok temu podpisaliśmy umowę, dzięki której rachunki za prąd miały okazać się tańsze, tak jednak się nie stało.” (skarga nr 221).

„Przed podpisaniem umowy zapewniano mnie o niższych rachunkach za energię, a obecnie przesyłane rachunki są o wiele wyższe.” (skarga nr 312).

„Nadmieniam, że zrezygnowałam z Państwa firmy, gdyż Państwa przedstawiciel podstępnie wprowadził mnie w błąd, twierdząc, że dostawa energii przez Państwa spółkę znacząco obniży moje rachunki, co ostatecznie okazało się nieprawdą. (...)” (skarga nr 203).

Z powyższych oświadczeń konsumentów wynika, że pomimo zapewnień przedstawicieli Spółki o obniżce rachunków za energię elektryczną lub paliwo gazowe, ich zobowiązania z tego tytułu po podpisaniu umowy z Energetycznym Centrum wcale nie ulegały obniżeniu, a wręcz niejednokrotnie wzrastały. Podkreślenia wymaga, iż przedstawiciele handlowi manipulując informacjami, przedstawiali konsumentom informację o niższej niż u dotychczasowego dostawcy cenie za kWh energii, pomijali przy tym wiele innych, istotnych informacji. Zauważyć bowiem należy, że na ostateczną cenę energii oferowaną przez Energetyczne Centrum, składa się nie tylko cena za kWh, ale również inne opłaty, takie jak opłaty za transport energii sieciami dystrybucyjnymi, a także opłata handlowa, która w większości przypadków oferty urzędowych sprzedawców świadczących usługi kompleksowe (sprzedaż i dystrybucję) odbiorcom energii elektrycznej w gospodarstwie domowym, niekorzystającym z prawa wyboru sprzedawcy, nie jest naliczana.

Wskazać również należy, iż w wielu przypadkach ofert sprzedaży energii elektrycznej Spółki, rzeczywista obniżka cen za zużycie jednostki energii elektrycznej (kWh) uzależniona była od zawarcia przez konsumenta dodatkowej umowy ubezpieczeniowej - *Pakietu ochronnego EC* lub *Axa Assistance* - o czym konsument nie był często w ogóle informowany. Dla tych ofert, przewidziane ceny za energię czynną (za zużycie kWh) były niższe o około 15% od średnich cen obowiązujących w taryfach sprzedawców z urzędu. Podkreślenia jednakże wymaga, iż biorąc pod uwagę średnie zużycie energii elektrycznej w gospodarstwach domowych - oscylujące w granicach 1500-2000 kWh w skali roku<sup>19</sup> - korzyść cenowa wynikająca z niższej stawki za zużycie jednostki energii elektrycznej w rzeczywistości nie istniała ze względu na miesięczną opłatę, którą konsument był obowiązany ponieść z tytułu przystąpienia do dodatkowej usługi ubezpieczenia. W każdym bowiem przypadku potencjalna korzyść, jaką konsument mógł osiągnąć w związku z obniżeniem ceny za energię czynną, była konsumowana przez opłatę za usługę ubezpieczeniową. Dodatkowo wskazać należy, iż część cenników Energetyczne Centrum przewidujących możliwość uzyskania niższych kosztów za zużycie jednostki energii elektrycznej w związku z zawarciem dodatkowej umowy ubezpieczeniowej nie zawierała informacji na temat stawki za 1 kWh energii elektrycznej, która obowiązywałaby konsumenta w przypadku odstąpienia od pakietu ubezpieczenia. Tym samym konsument był pozbawiony informacji, jaką rzeczywiście stawkę za jednostkę zużycia byłby obowiązany płacić na rzecz Spółki, w przypadku rezygnacji z pakietu ubezpieczenia.

Dodatkowo wprowadzająca konsumentów w błąd w zakresie rzeczywistych kosztów za zużywaną energię elektryczną może być sama treść obowiązujących dla poszczególnych ofert Spółki cenników energii elektrycznej. Wskazać należy, iż w większości przypadków w nazwach cenników pojawiają się określenia typu: „*stałe ceny*”, „*gwarancja stałych i niskich cen*” które mogą sugerować konsumentom, że ceny za jednostkę zużycia energii elektrycznej nie ulegną zmianie przez cały okres obowiązywania umowy z Energetycznym Centrum. Tymczasem bardziej wnikliwa analiza przedmiotowych dokumentów pokazuje, że Spółka zobowiązuje się do sprzedaży energii elektrycznej po niższych cenach jedynie w pierwszym roku obowiązywania umowy, zaś w następnych latach ceny te wzrastają do poziomu cen oferowanych przez sprzedawców z urzędu, bądź nieznacznie go przekraczają. Wskazać należy, iż wprawdzie w niektórych wersjach cenników stosowanych przez Energetyczne Centrum cena za zużycie 1 kWh pomimo wzrostu po 12 miesiącach pozostawała niższa, niż u

<sup>19</sup> Dane z publikacji Głównego Urzędu Statystycznego „Zużycie energii w gospodarstwach domowych w 2015 r.” dostępnej na stronie internetowej GUS pod adresem <http://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/srodowisko-energia/energia/zuzycie-energii-w-gospodarstwach-domowych-w-2015-r-,2,3.html>.

dotychczasowych sprzedawców (sprzedawców z urzędu), jednakże było to uzależnione od zawarcia przez konsumenta umowy ubezpieczeniowej, za którą konsument ponosił opłaty wielokrotnie przewyższające korzyść cenową, jaką osiągał w związku z niższą stawką za zużycie 1 kWh energii elektrycznej. Ostatecznie, po zsumowaniu wszystkich opłat wynikających z umowy zawartej z Energetyczne Centrum, konsumenci płacili wyższe rachunki za energię elektryczną, niż przed zmianą sprzedawcy.

Co więcej, w niektórych cennikach Spółka zastrzega sobie prawo do zmiany cen i stawek opłat, po upływie pierwszych 12 miesięcy obowiązywania umowy. Informacja o tym, że gwarancja stałej i niskiej ceny obowiązuje jedynie w pierwszym roku umowy nie została wskazana ani w nazwie cenników, ani nie została wyraźnie zastrzeżona w tabelach, w których określono wysokość cen i stawek opłat. Przedmiotowa informacja znajduje się natomiast dopiero w dalszej części wzorca umowy, zawierającej główne postanowienia umowne. Biorąc jednakże pod uwagę informacje przekazywane przez konsumentów w skargach kierowanych do UOKiK (przykłady ze skarg w części uzasadnienia zarzutów określonych w punktach I.1a), I.3 i I.7 sentencji decyzji) wskazać należy, iż w większości przypadków nie mieli oni możliwości bardziej szczegółowego zapoznania się z przedkładanymi im do podpisu dokumentami umowy sprzedaży energii elektrycznej. Wobec powyższego szansa na pozyskanie informacji na temat faktycznego okresu obowiązywania stałych i niskich cen, która wbrew sugestii płynącej z nazwy cennika, obowiązuje jedynie przez pierwsze 12 miesięcy umowy, była znikoma. Co więcej z oświadczeń konsumentów wynika, że przedstawiciele Spółki niejednokrotnie podkreślali, że po zawarciu umowy z Energetyczne Centrum konsument będzie miała gwarancję niezmienności cen przez cały okres jej obowiązywania.

Dodatkowo podkreślenia wymaga, iż powyższe cenniki zawierały tabele z cenami obowiązującymi konsumentów jedynie w pierwszym roku obowiązywania umowy, tym samym Spółka *de facto* pozbawiała konsumentów informacji na temat faktycznych opłat, jakie będą musieli ponieść w trakcie trwania całej umowy z Energetyczne Centrum.

Z kolei w późniejszym okresie, kiedy Spółka wycofała się z równoległej sprzedaży produktów dodatkowych w trakcie jednej wizyty w domu klienta, uzyskanie obniżki na kilowatogodzinny zużywanej energii elektrycznej możliwe było jedynie w przypadku, gdy konsument jednocześnie zawarł ze Spółką umowę na dostarczanie paliwa gazowego i deklaratorem w umowie sprzedaży energii elektrycznej zużycie powyżej 1,5 MWh (1500 kWh).

W tym miejscu wskazać należy, iż oferta Energetyczne Centrum dotycząca dostarczania paliwa gazowego może na pierwszy rzut oka wydawać się korzystniejsza w porównaniu do głównego konkurenta Przedsiębiorcy - spółki Polskie Górnictwo Naftowe i Gazownictwo S.A. z siedzibą w Warszawie (dalej: PGNiG), posiadającej około  $\frac{3}{4}$  udziału w krajowym rynku gazu, pełniącej funkcję sprzedawcy z urzędu. Z analizy cenników stosowanych przez Energetyczne Centrum w 2014 i 2015 roku wynika bowiem, że Spółka oferowała niższe, niż jej konkurent ceny za zużycie 1 kWh paliwa gazowego. Opłata handlowa w ofercie Energetyczne Centrum była natomiast w tej samej wysokości co w PGNiG. Jednocześnie zgodnie z cennikiem Energetyczne Centrum cena za zużycie jednostki paliwa gazowego, jak i opłata handlowa, pozostawały niezmienione przez cały okres obowiązywania umowy. Natomiast z analizy taryfy dla paliw gazowych PGNiG obowiązujących w latach 2015 - 2017 wynika, że ceny za zużycie 1 kWh paliwa gazowego systematycznie malały i w 2016 roku osiągnęły wartość niższą, niż ceny proponowane przez Energetyczne Centrum. Podobnie

wysokość opłaty handlowej w PGNiG obniżyła się w 2016 roku (zachowując ten sam poziom w 2017 roku), w związku z czym była niższa, niż opłata handlowa obowiązująca dla klientów Energetyczne Centrum.

Mając na uwadze powyższe Prezes UOKiK przeprowadził symulację kosztów wynikających ze sprzedaży paliwa gazowego, dla gospodarstw domowych wykazujących średnie roczne zużycie na poziomie: 2000 kWh<sup>20</sup>, 3000 kWh, 6000 kWh i 7000 kWh dla klientów PGNiG oraz Energetycznego Centrum, przez okres kolejnych 3 lat w latach 2014-2016 i 2015-2017, tj. dla okresów potencjalnego obowiązywania umowy z Energetycznym Centrum. Podkreślenia wymaga, iż powyższa analiza pokazała, że suma należności za zużycie paliwa gazowego i opłaty handlowej, jaką konsument korzystający z usług sprzedawcy z urzędu (PGNiG) byłby obowiązany ponieść w tych okresach, gdyby nie skorzystał z możliwości zmiany sprzedawcy, byłaby niższa od sumy powyższych należności w przypadku zawarcia umowy z Energetycznym Centrum.

W myśl art. 5 ust. 3 pkt 5 upnr wprowadzające w błąd działanie może w szczególności dotyczyć ceny, sposobu obliczania ceny lub istnienia szczególnej korzyści cenowej.

Cena lub szczególna korzyść cenowa jest jednym z najważniejszych czynników decydujących o wyborze oferty. Czynnik taki jest atrakcyjny, w szczególności dla emerytów i rencistów, ponieważ rachunki za energię elektryczną stanowią znaczne obciążenie dla ich budżetu.

Zważywszy na poziom zorientowania przeciętnego konsumenta w kwestiach dotyczących rynku energii elektrycznej i gazu, Spółka winna dochować szczególnej staranności prezentując swoją ofertę i rzekome korzyści cenowe z niej płynące. Powyższe jest szczególnie istotne, jeśli konsument jest dodatkowo zaskoczony prezentacją oferty w miejscu jego zamieszkania, jest zdezorientowany i nie ma możliwości racjonalnego porównania ofert innych przedsiębiorców. Przedsiębiorca winien był dochować zatem szczególnej staranności i rzetelnie przedstawić swoją ofertę, zwłaszcza że wzorce umów którymi się posługuje, cenniki, regulaminy, mogą być kompletnie nieczytelne, w szczególności dla osób starszych. Takie osoby poza trudnościami z odczytaniem treści dokumentów (ze względu na bardzo małą czcionkę), mogą mieć bowiem problem z prawidłowym zrozumieniem ich treści, co wynikać może z ich schorzeń fizycznych, a także zaawansowanego stopnia demencji lub innych dolegliwości psychicznych.

W ocenie Prezesa Urzędu, biorąc pod uwagę okoliczności dotyczące sposobu przedstawiania konsumentom oferty Spółki przez osoby ją reprezentujące, przytoczone w części uzasadnienia do zarzutu określonego w punkcie I. 1 a) niniejszej decyzji, nie sposób uznać, że informacja na temat oferty cenowej była w tym przypadku przekazywana rzetelnie. Działanie przedstawicieli handlowych ograniczało się bowiem do wybiórczego przedstawiania konsumentom informacji o rzekomo niższych rachunkach za energię elektryczną, z pominięciem szeregu istotnych informacji na temat dodatkowych opłat oraz rzeczywistego okresu obowiązywania gwarancji stałej ceny, co uniemożliwiało konsumentom podjęcie racjonalnej i świadomej decyzji.

Mając na uwadze przytoczone powyżej okoliczności, w ocenie Prezesa Urzędu informacje przedstawiane przez osoby reprezentujące Energetyczne Centrum mogły z pewnością

<sup>20</sup> Według danych Głównego Urzędu Statystycznego jest to największa grupa w Polsce (źródło: „Zużycie energii w gospodarstwach domowych w 2015 r.” dostępnej na stronie internetowej GUS pod adresem <http://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/srodowisko-energia/energia/zuzycie-energii-w-gospodarstwach-domowych-w-2015-r-,2,3.html>).

tworzyć mylne wyobrażenie o ofercie Przedsiębiorcy i korzyściach z niej wynikających i mogły doprowadzić konsumenta do podjęcia decyzji dotyczącej umowy (zawarcia umowy sprzedaży energii elektrycznej lub paliwa gazowego ze Spółką), której nie podjąłby, gdyby miał pełną wiedzę na temat cen, stawek i opłat stosowanych przez Spółkę.

W związku z powyższym, zebrany w niniejszej sprawie materiał dowodowy wskazuje na to, że osoby działające w imieniu i na rzecz Energetyczne Centrum, w związku ze składaniem konsumentom propozycji zawarcia umowy sprzedaży energii elektrycznej lub paliwa gazowego, mogły wprowadzać konsumentów w błąd co do istnienia szczególnej korzyści cenowej w związku z zawarciem przedmiotowych umów ze Spółką. Prezes Urzędu uznał tym samym, że działania Spółki mogą wypełniać przesłanki nieuczciwej praktyki rynkowej w rozumieniu art. 5 ust. 1, ust. 2 pkt 1 oraz ust. 3 pkt 5 w zw. z art. 4 ust 2 upnpr.

## Zarzut określony w punkcie I.2

W myśl art. 6 ust. 1 upnpr, praktykę rynkową uznaje się za zaniechanie wprowadzające w błąd, jeżeli pomija istotne informacje potrzebne przeciętnemu konsumentowi do podjęcia decyzji dotyczącej umowy i tym samym powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.

Nieuczciwe praktyki rynkowe wprowadzające w błąd przez zaniechanie dotyczą tych sytuacji, w których przedsiębiorca jest obowiązany do udzielenia konsumentom określonych informacji. Posiadanie tych informacji jest niezbędne przeciętnemu konsumentowi do podjęcia prawidłowej, czyli świadomej i zarazem efektywnej decyzji rynkowej. Im mniejszy zasób posiadanych przez konsumenta informacji, tym większe ograniczenie możliwości dokonania przez niego świadomego wyboru rynkowego (...). Brak posiadania przez nich dostatecznej wiedzy wpływa negatywnie lub wyłącza możliwość podjęcia przemyślanej i suwerennej decyzji rynkowej.<sup>21</sup>

Przepis art. 6 ust. 1 upnpr zawiera kumulatywne przesłanki uznania zaniechania wprowadzającego w błąd za nieuczciwą praktykę rynkową: pominięcie dotyczyć winno istotnych dla konsumenta przy podejmowaniu decyzji informacji oraz posiadać zdolność zniekształcenia zachowań rynkowych.

Art. 6 ust. 2 upnpr stanowi, iż w razie wątpliwości za istotne informacje, o których mowa powyżej, uważa się informacje, które przedsiębiorca stosujący praktykę rynkową jest obowiązany podać konsumentom na podstawie odrębnych przepisów.

Zgodnie z art. 6 ust. 3 pkt 1 upnpr, wprowadzającym w błąd zaniechaniem może być w szczególności zatajenie lub nieprzekazanie w sposób jasny, jednoznaczny lub we właściwym czasie istotnych informacji dotyczących produktu.

Propozycja nabycia produktu natomiast to informacja handlowa określająca cechy produktu oraz jego cenę, w sposób właściwy dla użytego środka komunikowania się z konsumentami, która bezpośrednio wpływa, bądź może wpływać na podjęcie przez konsumenta decyzji dotyczącej umowy (art. 2 pkt 6 upnpr).

<sup>21</sup> M. Sieradzka, *Ustawa (...)*, s. 144-145.



Przepis art. 6 ust. 4 upnpr ustanawia po stronie przedsiębiorcy obowiązki informacyjne, ale tylko w odniesieniu do propozycji nabycia produktu, w stosunku do której ustawodawca postanowił o istotności określonych informacji. Wskazać należy, iż w świetle ww. przepisu, w przypadku propozycji nabycia produktu, za istotne informacje uznaje się w szczególności informacje o istotnych cechach produktu w takim zakresie, w jakim jest to właściwe dla danego środka komunikowania się z konsumentami i produktu (pkt 1) oraz o cenie uwzględniającej podatki lub - w przypadku gdy charakter produktu nie pozwala w sposób racjonalny na wcześniejsze obliczenie ceny - sposób, w jaki cena jest obliczana, jak również wszelkie dodatkowe opłaty za transport, dostawę lub usługi pocztowe lub, w sytuacji gdy wcześniejsze obliczenie tych opłat nie jest w sposób racjonalny możliwe, informację o możliwości powstania takich dodatkowych kosztów (pkt 3 ww. przepisu).

### Zarzut określony w punkcie I.2 a)

Zarzut sformułowany w punkcie I.2 a) sentencji decyzji dotyczy stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej określonej w art. 6 ust. 1 i 3 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 upnpr, polegającej na nieinformowaniu konsumentów w związku ze składaniem im propozycji zawarcia umowy sprzedaży energii elektrycznej lub paliwa gazowego, o obowiązku opłacania dwóch faktur - oddzielnie za dystrybucję i sprzedaż, w przypadku zawarcia umowy z Energetyczne Centrum.

W pierwszej kolejności należy zwrócić uwagę, iż konsument, który jest stroną umowy kompleksowej, opłaca jedną fakturę: za sprzedaż i dystrybucję energii elektrycznej. Natomiast w przypadku posiadania umów odrębnie dotyczących dystrybucji i sprzedaży energii elektrycznej, konsument jest obowiązany opłacać dwie oddzielne faktury, jedną na rzecz dystrybutora, drugą zaś sprzedawcy energii elektrycznej.

W niniejszej sprawie liczne skargi konsumentów wskazują, że nie byli oni informowani o ww. obowiązku, głównie z uwagi na okoliczności w jakich Spółka zawierała z nimi umowy (opisane w uzasadnieniu do zarzutu z pkt I.1.a sentencji decyzji). Cyt.:

*„W swej rozmowie podały mi tylko tyle, że przez okres 3 lat, będę płacić taniej za prąd. Niczego więcej się nie dowiedziałam. (...) żeby owe panie powiedziałyby, że będę płacić 2 rachunki nigdy bym umowy nie zawarła”* (skarga nr 3).

*„Energetyczne Centrum, zawierając ze mną umowę gwarantowało sprzedaż energii elektrycznej po najniższej cenie. Ponadto przedstawiciel E.C nie poinformował mnie, że dodatkowo będę płaciła za przesył energii elektrycznej dla Enei, co w efekcie nie zmniejszyło moich kosztów, lecz wydatnie je zwiększyło.”* (skarga nr 7).

*„Powiedziała, że będę otrzymywał jedną fakturę z Tauronu obniżoną o 15% zaznaczając niższą cenę.”* (skarga nr 18).

*„Tym sposobem wprowadziła mnie w błąd nie informując o dodatkowych opłatach oraz to, że za dystrybucję będę musiał płacić oddzielne rachunki.”* (skarga nr 66).

*„kilkakrotnie wprowadziła mnie w błąd mówiąc, że rachunki nadal będę płacić w TAURON i PGNIG. Nie zostałam poinformowana, że z ich firmy będę dostawała rachunki za energię i gaz.”* (skarga nr 85).

*„Nie zostałam poinformowana, że dystrybucję będę miała płacić w Tauronie.” (skarga nr 112).*

*„W dniu zawarcia umowy nie zostałam poinformowany przez Państwa pracownika, że to jest alternatywny dostawca i będę miał dwie umowy i dwa rachunki za energię i za dostarczanie energii. Byłem przekonany, że zmieniają się warunki u dotychczasowego dostawcy.” (skarga nr 132).*

*„Bardzo sprytni przedstawiciele E.C. pod pozorem znacznie niższych rachunków za prąd zachęcili mnie do podpisania umowy, ale zamiast jednego rachunku otrzymywałam trzy, za prąd, za przesył oraz za ubezpieczenie.” (skarga nr 142).*

*„Ponadto, nie poinformował mnie, że przy zmianie dostawcy będę otrzymywał dwa rachunki zamiast jednego.” (skarga nr 162).*

*„Pani (...) zapewniała mnie, że będę płacić jeden i dużo mniejszy rachunek za energię.” (skarga nr 188).*

*„(...) Powyższe motywuję faktem, iż nie byłam świadoma, iż oprócz kosztów za energię elektryczną, również będę musiała na rzecz Waszego Centrum ponosić koszty przesyłowe i abonamentowe. Byłam przekonana, że jedynie koszty zużytej energii będą mnie dotyczyły, a nie koszty przesyłowe. Obecnie zostałam uświadomiona, że koszty przesyłowe i abonamentowe będę ponosiła z II miejsc - tj. ENERGA Obrót S A i Centrum Energetyczne w Radomiu, czyli podpisałam dwulicową umowę.” (skarga nr 196).*

*„Chciałabym też zaznaczyć, że przedstawicielka Centrum przedstawiła mi ofertę najtańszego prądu nie mówiąc nic o opłatach za dystrybucję jak również nie wspomniała, że opłaty ubezpieczeniowe są obowiązkowe i są opłatami dodatkowymi” (skarga nr 208).*

Powyższe okoliczności sprawiały, że osoby reprezentujące Spółkę, nie tylko wprowadzały konsumentów w błąd co do tożsamości Przedsiębiorcy, którego reprezentują i rzeczywistego celu wizyty (tj. nakłonienia konsumentów do zawarcia nowej umowy sprzedaży energii elektrycznej i zmiany sprzedawcy), ale również celowo pomijały informację, że w związku z zawarciem umowy z Energetyczne Centrum, poza opłatą za sprzedaż energii elektrycznej na rzecz Spółki, konsumenci obowiązani będą dokonywać również osobnej płatności na rzecz innego podmiotu - dystrybutora energii elektrycznej.

Podkreślenia wymaga, że opłacanie dwóch faktur z reguły wiąże się z dodatkowymi kosztami. Należy mieć na uwadze, że znaczna część klientów Spółki to osoby starsze, przeważnie nie dysponujące umiejętnością, a częstokroć możliwością dokonywania przelewów internetowych. Osoby starsze wszystkich opłat dokonują zazwyczaj na pocztę bądź w banku, wypełniając stosowne blankiety. Zauważyć należy, iż każda dodatkowa opłata za dokonanie przelewu, nawet niewielka, dla emerytów i rencistów, często samotnych i schorowanych, stanowi znaczący wydatek. Obowiązek opłacania dwóch osobnych rachunków stanowi również dodatkową uciążliwość dla osób starszych, niedowidzących, z ograniczoną sprawnością ruchową, w postaci konieczności wypełnienia dwóch blankietów przelewu, zamiast jednego wspólnego za dystrybucję i sprzedaż energii elektrycznej.

Wskazać ponadto należy, iż nie wszyscy użytkownicy kont internetowych dysponują możliwością dokonywania nieodpłatnych przelewów środków pieniężnych. W związku z powyższym, dodatkowy koszt wynikający z konieczności dokonania osobnej płatności na

rzecz dystrybutora może również dotyczyć konsumentów, którzy korzystają z przelewów internetowych i każdorazowo ponoszą z tego tytułu opłatę.

Z tych względów przedmiotowe informacje należy uznać za istotne z punktu widzenia konsumentów podpisujących ze Spółką umowy sprzedaży energii elektrycznej, bowiem z informacji przekazywanych przez konsumentów wynika, iż możliwość ponoszenia niższych opłat była jedną z najistotniejszych przyczyn, dla których podejmowali decyzję o jej podpisaniu.

W ocenie Prezesa UOKiK nieprzekazanie przedmiotowej informacji mogło powodować podjęcie przez konsumentów decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjęli. Opisane działanie Spółki mogło zatem wprowadzać konsumentów w błąd na etapie przed zawarciem umowy - w wyniku dezinformacji podejmowali oni działania, których w normalnym stanie rzeczy (przy przekazaniu im istotnej informacji, o której mowa powyżej) nie podjęliby. Tym samym powyższe działania Spółki mogą wypełnić przesłanki niezbędne nieuczciwej praktyki rynkowej, w rozumieniu art. 6 ust. 1 i 3 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 upnpr.

#### Zarzut określony w punkcie I.2 b)

W toku niniejszego postępowania zostało również uprawdopodobnione, że Spółka mogła dopuścić się nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 6 ust. 1, ust. 3 pkt 1 i ust. 4 pkt 1 i 3 w zw. z art. 4 ust. 2 upnpr, polegającej na nieinformowaniu konsumentów, w związku ze składaniem im propozycji zawarcia umowy, o tym, że podpisanie deklaracji przystąpienia do produktów (usług) dodatkowych, oferowanych w formie pakietów: ubezpieczeniowego (m. in. AXA Assistance, Pakietu Ochronnego EC, ochrony od utraty pracy) oraz prywatnej opieki medycznej Lux Med oznacza zawarcie odrębnych umów, w związku z którymi konsument będzie zobowiązany do ponoszenia miesięcznych opłat oraz że odstąpienie od nich wiąże się z koniecznością zapłaty kary umownej.

Jak wynika z pism konsumentów skierowanych do UOKiK, wielokrotnie nie byli oni w ogóle informowani o fakcie przystąpienia do powyższych usług, bądź byli zapewniani przez przedstawicieli Spółki, że przedmiotowe usługi nie wiążą się z koniecznością ponoszenia dodatkowych opłat. Cyt.:

*„Jeszcze korzystając z mojej nieświadomości podsunęli mi druk AXA Assistance, który też podpisałam. Ubezpieczenie to jest mi absolutnie niepotrzebne, a będę za nie płaciła.”* (skarga nr 8).

*„W dniu 31 stycznia 2014 r. w moim popegerowskim mieszkaniu zjawił się przedstawiciel Centrum Energetycznego w Radomiu pan Paweł (nazwisko nieczytelne), który namówił mnie do zmiany sprzedawcy energii elektrycznej mówiąc, że będę miał tańszy prąd i dodatkowo za powyższe zaoferował mi nieodpłatnie usługę ubezpieczenia "Domowe Assistance". Zostałem oszukany, bowiem ubezpieczenie "Domowe Assistance" jest płatne i w związku z tym niezwłocznie wypowiedziałem tę umowę tak w zakresie sprzedaży energii jak z ubezpieczenia.”* (skarga nr 6).

„Sprzedawca wprowadził mnie w błąd informując, że osobom powyżej 65 roku życia przysługują specjalne przywileje w postaci darmowego pakietu ubezpieczeń.” (skarga nr 23).

„(...) dodatkowo w ramach rekompensaty i wyrównania rozliczeń miałem zostać objęty bezpłatnym ubezpieczeniem. Mimo, iż pytałem p. (...) jeszcze kilka razy, zapewniał, iż jest to bezpłatne i nie będę ponosił żadnych opłat za ubezpieczenie.” (skarga nr 26).

„Jakkolwiek na początku spotkania przedstawiciel oznajmił mi, iż podpisanie deklaracji nie wiąże się z żadnymi opłatami, to jednak po dokładnej analizie treści deklaracji okazało się, iż opłata z tytułu przystąpienia do ubezpieczenia wynosi 9,80 zł miesięcznie” (skarga nr 27).

„(...) a do tego Energetyczne Centrum S.A. przysłało dodatkowy rachunek za usługi ubezpieczeniowe dzięki którym miał zmaleć rachunek oraz miałem mieć to wliczone w prąd a muszę zapłacić za całość do końca roku jednorazowo.” (skarga nr 28).

„Po niedługim czasie zorientowałem się, że płacę większe rachunki niż przed zmianą sprzedawcy. Co się okazało, musiałem oprócz zapłaty za prąd płacić za dodatkowe ubezpieczenie zdrowotne za dwie osoby 76 zł/m-c, które według opowieści agenta zrozumiałem jako bonus.” (skarga nr 45).

„Miejski Rzecznik Konsumentów (...) pragnie zasygnalizować problem dot. przedstawiania konsumentom niepozostającym w stosunku pracy, w tym emerytom i rencistom, ofert promocyjnej sprzedaży energii elektrycznej połączonej z ubezpieczeniem grupowym w opcji "ochrona od utraty pracy". (...) Pod wpływem informacji przekazanych przez przedstawiciela, Konsumentki zawarły umowy sprzedaży energii elektrycznej z nowym sprzedawcą i dodatkowo nieświadomie, wyraziły również zgodę na przystąpienie do grupowego ubezpieczenia "Ochrona od utraty pracy" w Towarzystwie Europa S.A na okres 36 miesięcy.” (skarga nr 74).

„podczas rozmowy z konsultantem zostałam wprowadzona w błąd. Nie zrozumiałam w pełni przekazywanych informacji i nie wiedziałam na co wyrażam zgodę tj. na świadczenie usług Opieki Medycznej LUX MED. (skarga nr 77).

„Zapewniono mnie, że z Eneji nie będą już zapisywać liczników - tylko z Centrum Energetycznego, ubezpieczenie miało być wliczone w koszt energii. Są jednak osobne faktury - 5,99 zł, a opłata poczt. - 3zł” (skarga nr 63).

„Nie zostałam poinformowana o żadnych dodatkowych kosztach jak ubezpieczenie i każde pisemka, za które mam płacić.” (skarga nr 112).

„Sprzedawca słowem nie wspominał, że jeden z dokumentów to pakiet ubezpieczeń. (...) Byłam pewna, że rozmawiam z przedstawicielem ENEA S.A. i korzystam ze skierowanej do mnie promocji. Do tego płatne ubezpieczenie mnie nie interesowało i gdybym wiedziała, że jest częścią oferty, to na pewno nie podpisałabym deklaracji.” (skarga nr 157).

„Przy podpisaniu umowy na sprzedaż energii elektrycznej, jak się okazało wnioskodawca podpisał również deklarację przystąpienia do usługi "Axa Assistance", co traktował i tak zostało mu to przedstawione jako jedną umowę ze sprzedażą energii elektrycznej. Wbrew informacji w dolnej części deklaracji, iż wnioskodawca otrzymał Szczególne Warunki Ubezpieczenia AXA Assistance oraz Regulamin oferty "AXA Assistance " dla Klientów Energetycznego Centrum S.A., wnioskodawca (...) nie otrzymał.” (skarga nr 183).

„(...) została wprowadzona w błąd przy podpisywaniu umowy o wysokości kosztów i dodatkowych opłat niezwiązanych z dostarczeniem energii elektrycznej. (...) Pani (...) oświadczyła, że przy zawieraniu umowy nie miała tej świadomości, że ma jeszcze płacić dodatkowo za prywatne usługi medyczne Lux Med. (...)” (skarga nr 190).

„W umowie, czego od razu nie zauważyłam było zawarte również ubezpieczenie, które podnosi kwotę do zapłaty.” (skarga nr 198).

„Okazało się, że Energetyczne Centrum w Radomiu w moim imieniu podpisało umowę na usługi medyczne - tylko jak ja mam z nich korzystać, Luxmed jest w Warszawie, a ja w Piastowie i tylko sporadycznie opuszczam mieszkanie.” (skarga nr 199).

„(...) Zawarta z Państwem umowa, jak poinformował mnie Państwa przedstawiciel miała być zawarta na korzystniejszych warunkach aniżeli dotychczas świadczone usługi, co jak się okazało fikcją, gdyż wystawione przez Państwa faktury opiewają na kwoty do zapłaty ok. 110 zł wraz z ubezpieczeniem, o którym Państwa konsultant nawet nie wspominał.” (skarga nr 213).

„O ile pamiętam to niecałkowicie wyjaśnił mi jaka będzie wysokość opłat i nie było mowy o jakiegoś rodzaju ubezpieczeniu i na jaki okres. O wysokości kosztów dowiedziałem się z otrzymanych faktur, które mi przysłano dopiero 26.02.2013, zresztą po kilkunastu moich telefonach do nich, a każde z tych połączeń kosztowało mnie ok 10 zł. Po obejrzeniu faktur byłem i nadal jestem zszokowany naliczeniem mi tak wysokich opłat i jakiegoś ubezpieczenia.” (skarga nr 214).

„Po wizycie w listopadzie 2012 roku bardzo elokwentnego, ale (jak się potem okazało) również bardzo mijającego się z prawdą przedstawiciela tej firmy, podpisałam umowę na dostawę energii elektrycznej. (...) w wielu punktach to, co ten pan opowiadał, nijak się miało do rzeczywistości. Ale jednego jestem pewna - nie podpisywałabym umowy zawierającej informację, że mam płacić za dodatkowe ubezpieczenie. Nic takiego nie podpisywałam, bo nie jest mi potrzebne.” (skarga nr 217).

„Z jego kalkulacji wynikało, że zawarcie umowy pakietowej przyniesie mi oszczędność 30 PLN rocznie i da mi gwarancję niezmienności ceny energii elektrycznej przez 5 lat. Kalkulacja (jak się później okazało) obejmowała tylko czystą opłatę za energię elektryczną. Ubezpieczenie, które jest dla mnie zbędną usługą, podnosi koszty o ponad 200 PLN rocznie. Pan (...) nie przedstawił mi rzetelnej kalkulacji całości opłat.” (skarga nr 315).

Z powyższych oświadczeń konsumentów wynika, że osoby reprezentujące Energetyczne Centrum w trakcie składania propozycji zawarcia umowy sprzedaży energii elektrycznej ze Spółką częstokroć w ogóle nie informowały konsumentów, że podpisując przedkładane im dokumenty, oprócz umowy sprzedaży energii elektrycznej, przystępują oni również do innych, dodatkowo płatnych usług ubezpieczenia lub prywatnej opieki medycznej. W wielu przypadkach konsumenci byli również przekonywani przez przedstawicieli Energetyczne Centrum, że usługi te są bezpłatne, bądź będą wliczone w cenę energii elektrycznej.

Na skutek opisanych powyżej zaniechań, konsumenci, którzy podpisali deklarację przystąpienia do produktów (usług) dodatkowych, oferowanych w formie pakietów: ubezpieczeniowego (m. in. AXA Assistance, Pakietu Ochronnego EC, ochrony od utraty pracy) oraz prywatnej opieki medycznej Lux Med, nie mieli w ogóle świadomości, że zawierają de

*facto* zupełnie odrębne umowy, na podstawie których zobowiązani będą do ponoszenia comiesięcznych opłat.

Wskazać należy, iż wysokość miesięcznych opłat obciążających konsumenta w związku z przystąpieniem do pakietów ubezpieczeniowych:

- Ochrona od utraty pracy - wynosi 5,99 zł;
- Pakiet Ochronny EC - wynosi 5,49 zł;
- AXA Assistance -w zależności od wybranego wariantu wynosi 5,49 zł lub 9,90 zł.

Biorąc pod uwagę trzyletni okres obowiązywania umowy wskazać należy, iż konsumenci w związku z zawarciem umów na powyższe usługi są obowiązani do zapłacenia na rzecz Energetyczne Centrum łącznie w przypadku pakietów:

- Ochrona od utraty pracy - opłata za cały okres obowiązywania umowy wynosi 215,54 zł;
- Pakiet Ochronny EC - opłata za cały okres obowiązywania umowy wynosi 197,64 zł;
- AXA Assistance - opłata za cały okres obowiązywania umowy w zależności od wybranego wariantu wynosi 197,64 zł lub 356,40 zł.

Natomiast w przypadku przystąpienia do usługi prywatnej opieki medycznej LUX MED, opłaty są znacznie wyższe, bowiem w zależności od wybranego pakietu, konsument jest obowiązany do ponoszenia comiesięcznych opłat w wysokości: 39 zł, 65 zł, 105 zł, 109 zł lub 125 zł. Tym samym przez cały dwudziestoczwymiesięczny okres obowiązywania przedmiotowej umowy konsumenci są obciążani należnościami odpowiednio w wysokości: 936 zł, 1560 zł, 2520 zł, 2616 zł lub 3000 zł.

Powyższe kwoty są niebagatelne, w szczególności dla osób starszych, niezamożnych, dla których nawet drobne wydatki mają istotne znaczenie dla domowego budżetu. Co więcej, z oświadczeń wielu konsumentów wynika, że gdyby zostali w sposób należyte poinformowani o tym, że zawarcie umów na usługi dodatkowe będzie się wiązać dla nich z obowiązkiem poniesienia dodatkowych kosztów, nie zdecydowaliby się na skorzystanie z przedmiotowych usług. Działania przedstawicieli Energetyczne Centrum mogły zatem prowadzić do zniekształcenia zachowań rynkowych konsumentów, a także w istotny sposób naruszać ich ekonomiczne interesy.

Dodatkowo podkreślenia wymaga, iż wypowiedzenie umów na ww. usługi, wiąże się z obciążeniem konsumenta obowiązkiem uiszczenia na rzecz Energetyczne Centrum opłaty jednorazowej w wysokości 25% opłat za każdy miesiąc pozostały do końca 36-miesięcznego okresu obowiązywania umowy - w przypadku umów ubezpieczeniowych lub opłaty jednorazowej w wysokości 25% opłat za każdy miesiąc pozostały do końca 24-miesięcznego okresu obowiązywania umowy - w przypadku umów prywatnej opieki medycznej LUX MED. Wskazać należy, iż z uwagi na zaniechania przedstawicieli Spółki, konsumenci niejednokrotnie pozbawieni byli możliwości odstąpienia od umów dotyczących przedmiotowych produktów dodatkowych w ustawowym terminie (10 lub 14 dni), tym samym jedynym sposobem rezygnacji z ww. usług ubezpieczeniowych lub prywatnej opieki medycznej było wypowiedzenie tych umów, co narażało konsumentów na dodatkowe koszty.

Podkreślenia jednocześnie wymaga, iż w przypadku umów zawartych do dnia 24 grudnia 2014 r. obowiązki informacyjne przedsiębiorcy w umowach zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość, w tym w szczególności w zakresie wręczenia

konsumentowi pisemnego potwierdzenia zawarcia umowy, a także przekazania informacji o prawie odstąpienia od umowy, regulowały przepisy art. 3 ust 1 uonpk.

W przypadku umów zawartych od dnia 25 grudnia 2014 r. natomiast, obowiązek przedsiębiorcy poinformowania konsumenta najpóźniej w chwili wyrażenia przez niego woli związania się umową na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, o głównych cechach świadczenia z uwzględnieniem przedmiotu świadczenia oraz sposobu porozumiewania się z konsumentem, łącznej cenie lub wynagrodzeniu za świadczenie wraz z podatkami, a gdy charakter przedmiotu świadczenia nie pozwala, rozsądnie oceniając, na wcześniejsze obliczenie ich wysokości - sposobie, w jaki będą one obliczane, a także opłatach za transport, dostarczenie, usługi pocztowe oraz innych kosztach, a gdy nie można ustalić wysokości tych opłat - o obowiązku ich uiszczenia; w razie zawarcia umowy na czas nieoznaczony lub umowy obejmującej prenumeratę przedsiębiorca ma obowiązek podania łącznej ceny lub wynagrodzenia obejmującego wszystkie płatności za okres rozliczeniowy, a gdy umowa przewiduje stałą stawkę - także łącznych miesięcznych płatności oraz sposobie i terminie wykonania prawa odstąpienia od umowy, a także wzorze formularza odstąpienia od umowy, zawartym w załączniku nr 2 do upk, wynika z art. 12 ust. 1 pkt 1), 5) i 9) upk.

W świetle powyższych okoliczności faktycznych, zaniechanie osób reprezentujących Energetyczne Centrum polegające na nieinformowaniu konsumentów, w związku ze składaniem im propozycji zawarcia umowy o tym, że podpisanie deklaracji przystąpienia do produktów (usług) dodatkowych, oferowanych w formie pakietów: ubezpieczeniowego (m. in. AXA Assistance, Pakietu Ochronnego EC, ochrony od utraty pracy) oraz prywatnej opieki medycznej Lux Med oznacza zawarcie odrębnych umów, w związku z którymi konsument będzie zobowiązany do ponoszenia miesięcznych opłat oraz że odstąpienie od nich wiąże się z koniecznością zapłaty kary umownej, mogło stanowić wprowadzającą w błąd nieuczciwą praktykę rynkową, związaną z zatajeniem lub nieprzekazaniem w sposób jasny, jednoznaczny lub we właściwym czasie istotnych informacji dotyczących produktu.

Mając powyższe na względzie, Prezes Urzędu uznał, że Spółka mogła dopuścić się stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 6 ust. 1 oraz ust. 3 pkt 1 oraz ust. 4 pkt 1 i 3 w zw. z art. 4 ust. 2 upnpr.

### Zarzut określony w punkcie I.2 c)

Zarzut sformułowany w punkcie I.2 c) sentencji decyzji dotyczy stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej określonej w art. 6 ust. 1, ust. 3 pkt 1 i ust. 4 pkt 1 i 3 w zw. z art. 4 ust. 2 upnpr, polegającej na nieinformowaniu konsumentów przez przedstawicieli Energetyczne Centrum o tym, że skorzystanie z przewidzianego dla umowy sprzedaży energii elektrycznej rabatu cenowego za zużywaną czynną energię elektryczną (np. oferty „Extra Bezpieczny Prąd Dla Domu”) możliwe jest jedynie po przystąpieniu przez konsumenta do usług oferowanych w formie płatnych pakietów: „ochrona od utraty pracy”, „Pakietu Ochronnego EC” lub AXA Assistance oraz że odstąpienie od przedmiotowych umów, bądź ich wypowiedzenie implikuje utratę uzyskanej w formie powyższego rabatu korzyści cenowej z tytułu opłat za energię elektryczną.

Konsumenci w swoich skargach, wskazywali, że cyt.:

*„Pani (...) zataiła istotne informacje, które z pewnością miałyby wpływ na moją decyzję, np. że Energetyczne Centrum S. A jest pośrednikiem w sprzedaży energii czy też że warunkiem płacenia niższej stawki za energię jest zawarcie umowy ubezpieczenia "AXA assistance - oferta EXTRA (...)" (skarga nr 16).*

*„Przedstawiciel handlowy (...) zapewniał mnie, że będę płaciła mniejsze o 13 zł rachunki (6,50 zł miesięcznie). Niestety okazało się, że ponoszę tylko straty (...) Po rezygnacji z ubezpieczenia cena za 1 kWh energii wzrosła, a dodatkowo wprowadzono opłatę handlową (...) W rezultacie sprzedawca stosując się do umowy (...) w zakresie zgodności z cennikiem nie gwarantuje "Gwarancji Niższej Ceny". (...) Wskazuję, że w chwili składania oświadczenia woli w kwestii korzystania z Państwa usług działałam pod wpływem błędu co treści czynności prawnej wywołanego podstępnie przez Państwa przedstawiciela, albowiem poinformował mnie, że: 1. będę płacić mniejsze o 13 zł rachunki, 2. zaproponował mi tylko podpisanie umowy w pakiecie z ubezpieczeniem nie informując, że bez ubezpieczenia cena energii będzie wyższa” (skarga nr 195).*

*„Przedsiębiorca podaje przy podpisaniu umowy nierzetelne informacje dotyczące ceny sprzedaży, wskazując iż jest ona niższa niż cena oferowana przez dotychczasowego dostawcę. Tymczasem jak się okazuje niższa cena jest uzależniona od podpisania innej umowy. Przedsiębiorca uzależnia bowiem treść umowy na sprzedaż energii elektrycznej, w tym jej istotne postanowienia odnoszące się do ceny sprzedaży oraz okres obowiązywania ceny od podpisania umowy dodatkowej Axa Assistance, która nie pozostaje w bezpośrednim związku ze sprzedażą energii elektrycznej. (skarga nr 183).*

*„Nie poinformował mnie również o: (...) 2. możliwości zawarcia umowy bez usługi ubezpieczenia 3. Zmianie cennika w przypadku „rozpakietowania umowy” (brak dodatkowego cennika w umowie”. (skarga nr 315).*

*„(...) Nie otrzymałam warunków ubezpieczenia. Nie przedstawiono mi dwóch wariantów sprzedaży energii: podstawowego (płacę tylko za energię) i rozszerzonego (płacę za energię z ubezpieczeniem) tzn. nie dano mi możliwości wyboru.” (skarga nr 312).*

Z powyższych oświadczeń konsumentów wynika, że przedstawiciele Spółki przy okazji składania konsumentom propozycji zawarcia z Energetyczne Centrum umowy sprzedaży energii elektrycznej zatajali istotne informacje dotyczące produktów dodatkowych - usług ubezpieczeniowych, które mogły mieć wpływ na decyzję konsumentów o przystąpieniu zarówno do umowy sprzedaży energii elektrycznej, jak i umowy na przedmiotowe usługi. Wskazać należy, iż jedną z głównych przyczyn, dla których konsumenci decydowali się na zawarcie ze Spółką umów sprzedaży energii elektrycznej, była możliwość ponoszenia niższych opłat. Tymczasem jak wynika z treści skarg konsumentów (część uzasadnienia do zarzutu sformułowanego w punkcie I.2b) sentencji decyzji), konsumenci bardzo często nie byli w ogóle informowani, że przystąpienie do przedmiotowych pakietów ubezpieczeniowych wiąże się dla nich z obowiązkiem ponoszenia dodatkowych comiesięcznych opłat. Z powyższych względów, rzekoma korzyść cenowa, jaka miała przysługiwać konsumentom w związku z obniżeniem kosztów za zużycie energii elektrycznej, w rzeczywistości była niwelowana przez opłatę ponoszoną przez konsumenta z tytułu ubezpieczenia. Co więcej, pozbawienie konsumentów przez przedstawicieli Energetyczne Centrum informacji o konsekwencjach płynących z wycofania się z umowy na usługi ubezpieczeniowe skutkowało tym, że po odstąpieniu lub wypowiedzeniu przedmiotowych umów, konsumentów przestała obowiązywać pierwotna obniżka cen za kilowatogodziny zużywanej energii elektrycznej, a



ich rachunki za energię elektryczną po zsumowaniu wszystkich opłat z tego tytułu okazywały się być wyższe, niż przed zmianą sprzedawcy.

Mając na uwadze powyższe, wskazać należy, iż zaniechania osób działających w imieniu i na rzecz Energetyczne Centrum w postaci nieprzekazywania informacji o tym, że skorzystanie z rabatu cenowego za zużywaną czynną energię elektryczną możliwe jest jedynie po przystąpieniu przez konsumenta do usług oferowanych w formie płatnych pakietów, „ochrona od utraty pracy”, „Pakietu Ochronnego EC” lub AXA Assistance oraz że odstąpienie od przedmiotowych umów, bądź ich wypowiedzenie implikuje utratę uzyskanej w formie powyższego rabatu korzyści cenowej z tytułu opłat za energię elektryczną, mogło prowadzić do zniekształcenia zachowań rynkowych konsumentów i podjęcia decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjęli. Tym samym w ocenie Prezesa UOKiK nieudzielanie wskazanych powyżej informacji mogło stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 6 ust. 1 i ust. 3 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 upnpr.

### Zarzut określony w punkcie I.3

W toku niniejszego postępowania zostało uprawdopodobnione, że Przedsiębiorca mógł dopuścić się stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej określonej w art. 6 ust. 1 oraz ust. 3 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 upnpr, polegającej na niewydawaniu konsumentom dokumentów zawartych z Energetyczne Centrum umów sprzedaży energii elektrycznej i załączników do przedmiotowych umów (Ogólnych Warunków Umowy, Cenników i Regulaminów) lub potwierdzeń zawarcia tych umów.

Z informacji przekazywanych przez konsumentów wynika, że osoby działające w imieniu Spółki niejednokrotnie nie przekazywały konsumentom dokumentów zawartych umów sprzedaży energii elektrycznej i załączników do przedmiotowych umów (Ogólnych Warunków Umowy, Cenników Promocyjnych) lub potwierdzeń zawarcia tych umów. Jak wskazują konsumenci, przedmiotowe dokumenty były zabierane bezpośrednio po ich podpisaniu i były do nich odsyłane dopiero po ich interwencji, nawet po upływie kilku miesięcy, kiedy konsument nie miał już możliwości odstąpienia od umowy bez ponoszenia konsekwencji finansowych (na podstawie art. 2 ust. 1 uonpk lub art. 27 upk). Cyt.:

*„Odstępuję od umowy, która była zawarta z Centrum Energetycznym w formie ustnej, gdyż nie otrzymałam żadnej umowy na piśmie do dzisiaj. (...) Moje dane zostały spisane na karteczkę i zabrane przez pana do firmy Energetycznego Centrum. Firma po kilku godzinach odezwała się do mnie przez telefon żeby potwierdzić moje dane.”* (skarga nr 112).

*„Z uwagi na brak pozostawionych kopii, na których złożył podpisy, konsument nie mógł skutecznie odstąpić od umowy w przewidzianym do tego ustawowym terminie.”* (skarga nr 135).

*„Informuję, iż przedstawicielka Państwa firmy, która zawierała ze mną umowę, nie pozostawiła mi kopii umowy. Podpisałem dokumenty, które zabrała. Tak więc nawet nie posiadam dokładnej daty jej zawarcia ani numeru umowy. Nie wiem na jaki czas została zawarta (...)”* (skarga nr 152).

*„Ten oszust nic nie wspominał o podpisywaniu umowy, nic mi nie zostawił, żadnej kopii. (...) W miarę możliwości wysłałam "oświadczenia o odstąpieniu od umowy" we wszystkie znane mi firmy energetyczne.” (skarga nr 171).*

*„Przedsiębiorca zaniechał wręczenia konsumentowi pisemnego potwierdzenia zawarcia umowy, stwierdzającego jej datę (odnosi się od umów sprzedaży elektrycznej) i rodzaj oraz przedmiot świadczenia i cenę ( w całości odnosi się do umowy powiązanej ubezpieczenia Axa Assistance) - deklaracja przystąpienia nie zawiera istotnych warunków umowy (świadczenia ze stron przedsiębiorcy, okresu na jaki umowa została zawarta, ceny - wysokości składki). (skarga nr 183).*

*„W lipcu 2011 podpisałem umowę z Energetycznym Centrum S.A. z Radomia, nie zdając sobie sprawy w co się pakuję. Dokumenty z tym związane otrzymałem (po mojej interwencji) w lutym 2012 r.” (skarga nr 207).*

Opisane zachowanie Przedsiębiorcy skutkowało niejednokrotnie brakiem po stronie konsumenta informacji co do jego praw i obowiązków wynikających z zawartej umowy. W przypadku umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, mimo licznych obowiązków informacyjnych spoczywających na przedsiębiorcy, ze względu na specyfikę okoliczności zawierania umowy konsument nie był poinformowany o warunkach wiążącego go kontraktu. Stąd też szczególnie istotne jest, aby konsument miał możliwość zapoznać się z treścią zawartej umowy zarówno bezpośrednio po jej zawarciu, jak i w dowolnym momencie w trakcie trwania umowy.

Jednocześnie obowiązek wydania konsumentowi dokumentu umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub potwierdzenia jej zawarcia wynika z art. 15 ust. 1 upk (dla umów zawieranych od dnia 25 grudnia 2014 r.) oraz z art. 3 ust. 1 oraz 3 ust. 1 uonpk (dla umów zawieranych do dnia 24 grudnia 2014 r.).

W świetle art 15 ust. 1 upk przedsiębiorca jest zobowiązany wydać konsumentowi dokument umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub potwierdzenie jej zawarcia, utrwalone na papierze lub, za zgodą konsumenta, na innym trwałym nośniku. Dokument umowy lub potwierdzenie jej zawarcia, które przedsiębiorca zobowiązany jest wydać konsumentowi zgodnie z art. 15 ust. 1, obejmuje informacje wskazane w art. 12 upk.

Zgodnie z treścią obowiązującego przed 25 grudnia 2014 r. przepisu art. 3 ust. 1 uonpk, przedsiębiorca zawierający z konsumentem umowę poza lokalem przedsiębiorstwa obowiązany był wręczyć konsumentowi pisemne potwierdzenie zawarcia umowy, stwierdzające jej datę i rodzaj oraz przedmiot świadczenia i cenę.

Podkreślenia również wymaga, iż niewydanie konsumentowi dokumentów umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, *de facto* uniemożliwia mu skorzystanie z jego podstawowego uprawnienia, jakim jest prawo do odstąpienia od umowy. Konsument pozbawiony przedmiotowych dokumentów nie posiada bowiem informacji, z jakim podmiotem umowę podpisał, tym samym nie wie, do kogo miałby skierować swoje oświadczenie o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa.

W świetle powyższych okoliczności faktycznych, zaniechanie osób reprezentujących Energetyczne Centrum, polegające na nieprzekazywaniu konsumentom dokumentów zawartych ze Spółką umów sprzedaży energii elektrycznej lub paliwa gazowego i załączników do przedmiotowych umów (Ogólnych Warunków Umowy, Cenników i Regulaminów) lub

potwierdzeń zawarcia tych umów, mogło stanowić wprowadzającą w błąd nieuczciwą praktykę rynkową, związaną z zatajeniem lub nieprzekazaniem w sposób jasny, jednoznaczny lub we właściwym czasie istotnych informacji dotyczących produktu.

Mając powyższe na względzie, Prezes Urzędu uznał, że Spółka mogła dopuszczać się stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 6 ust. 1 oraz ust. 3 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 upnpr.

#### Zarzut określony w punkcie I.4

Zarzut określony w pkt I.4 sentencji decyzji dotyczy stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej określonej w art. 6 ust. 1, ust. 3 pkt 1 oraz ust. 4 pkt 5 w zw. z art. 4 ust. 2 upnpr i polegającej na utrudnianiu konsumentom skorzystania z prawa odstąpienia od umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej z Energetyczne Centrum poprzez:

- a) nieinformowanie konsumentów o prawie odstąpienia od umowy,
- b) niewydawanie wzoru oświadczenia lub formularza o odstąpieniu od umowy.

Z materiału zebranego w przedmiotowej sprawie wynika, że Przedsiębiorca utrudniał konsumentom skorzystanie z prawa odstąpienia od umowy. Utrudnianie skorzystania z prawa odstąpienia od umowy przejawiało się nieinformowaniem konsumentów o przysługującym im prawie do odstąpienia od umowy oraz niewydawaniem im wzoru oświadczenia lub formularza o odstąpieniu od umowy. Cyt.:

*„Pan (...) ponadto nie zostawił mi dokumentu - wzoru odstąpienia od umowy, abym mógł tę umowę wypowiedzieć.”* (skarga nr 4).

*„Nie poinformowali, że tą umowę mogę w ciągu 10 dni wypowiedzieć.”* (skarga nr 8).

*„Nie zostałam również ustnie poinformowana i możliwości odstąpienia od umowy w ciągu 10 dni.”* (skarga nr 16).

*„Nie zostałam również poinformowany o przysługującym mi prawie do odstąpienia. Nie został mi również przekazany wzór takiego odstąpienia”* (skarga nr 107).

*„(...) wyjaśniam, iż nie został mi wręczony wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy, zawartej z Energetycznym Centrum S.A., a jedynie wzór odstąpienia od umowy usługi "Domowe Assistance", na którą to usługę zawarłam umowę wraz z zawarciem wskazanej powyżej umowy. (...) Ponadto, przedstawiciel (...) nie wytłumaczył mi, że załączony wzór odstąpienia od umowy stanowi jedynie oświadczenie o odstąpieniu od umowy o usługę "Domowe Assistance", a nie obydwu umów. W związku z tym, składając w dniu 17 września 2014 oświadczenie o odstąpieniu od umowy byłam przekonana, że skutecznie odstępuję od obu umów.”* (skarga nr 113).

*„W dodatku przedstawiciel CE w ogóle nie poinformował mnie o możliwości odstąpienia od umowy, do dokumentów podpisanych przeze mnie nie był w ogóle dostarczony odpowiedni druk o odstąpieniu od umowy.”* (skarga nr 176).

*„Przy podpisywaniu umowy wchodził i wychodził z domu sugerując, iż szuka egzemplarzy regulaminów i odstąpienia od umowy. W końcu stwierdził, iż zabrakło mu tych formularzy i nie wydał wnioskodawcy.” (skarga nr 183).*

*„Nadmieniam, że przy zawieraniu umowy przedstawiciel przedsiębiorcy nie uprzedził mnie wprost o możliwości odstąpienia od umowy jak również nie zostawił stosownego druku, który umożliwiłby mi skorzystanie z mojego uprawnienia” (skarga nr 213).*

*„(...) Nie zostałem poinformowany o prawie odstąpienia od umowy ani nie otrzymałem oświadczenia o odstąpieniu od umowy.” (skarga nr 215).*

W przypadku umów zawieranych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa prawo odstąpienia od umowy jest podstawowym uprawnieniem przywracającym równowagę stron w relacji przedsiębiorca - konsument. W przypadku składania propozycji zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość konsument może być zaskoczony złożoną ofertą oraz znajdować się pod presją jej przyjęcia. Możliwość skorzystania z prawa odstąpienia od umowy daje konsumentowi szansę na ponowne przemyślenie swojej decyzji oraz zweryfikowanie przedstawionej oferty. Stąd też szczególnie istotne jest, aby konsument został o tym prawie w sposób należyty i we właściwym czasie poinformowany. Obowiązek przedsiębiorcy poinformowania konsumenta o prawie odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, a także wydania konsumentowi wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy wynika nadto z art. 3 ust. 1 uonpk (w przypadku umów zawartych do dnia 24 grudnia 2014 r.) oraz z art. 12 ust. 1 pkt 9 i art. 14 ust. 1 upk (w przypadku umów zawieranych od dnia 25 grudnia 2014 r.).

Zgodnie bowiem z treścią art. 3 ust. 1 uonpk, kto zawiera z konsumentem umowę poza lokalem przedsiębiorstwa, powinien przed jej zawarciem poinformować konsumenta na piśmie o prawie odstąpienia od umowy w terminie, o którym mowa w art. 2 ust. 1 uonpk i wręczyć wzór oświadczenia o odstąpieniu, z oznaczeniem swojego imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresem zamieszkania (siedziby).

Z kolei przepis art. 12 ust. 1 pkt 9 upk zobowiązuje przedsiębiorcę do poinformowania konsumenta w sposób jasny i zrozumiały najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa o sposobie i terminie wykonania prawa odstąpienia od umowy na podstawie art. 27, a także wzorze formularza odstąpienia od umowy.

Przedsiębiorca ma obowiązek udzielić konsumentowi informacji, o których mowa w art. 12 (w tym o prawie odstąpienia oraz o wzorze formularza odstąpienia od umowy), utrwalonych na papierze lub, jeżeli konsument wyrazi na to zgodę, na innym trwałym nośniku, w sposób czytelny i wyrażonych prostym językiem (art. 14 ust. 1 upk).

Prawo do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa wynika zatem wprost z przepisów prawa i ma fundamentalne znaczenie dla ochrony praw konsumenta.

To na przedsiębiorcy spoczywa obowiązek informowania konsumenta o przysługujących mu prawach, zwłaszcza o prawie do odstąpienia od umowy. Wprowadzenie konsumenta w błąd co do przysługujących mu uprawnień, jak również możliwości i sposobu ich realizacji, może prowadzić do zniekształcenia jego zachowań rynkowych. W przedmiotowej sprawie koniecznym stało się rozważenie przez Prezesa Urzędu, czy w wyniku działań podejmowanych przez przedstawicieli Energetyczne Centrum, dochodziło lub potencjalnie

mogło dochodzić do wprowadzenia przeciętnego konsumenta w błąd, tj. czy zachowanie Przedsiębiorcy mogło powodować podjęcie przez konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.

W szczególności w niniejszej sprawie zachodzi konieczność ustalenia, czy przeciętny konsument dysponujący rzetelną i prawdziwą informacją dotyczącą uprawnień do bezkosztowego rozwiązania umowy, miał możliwość odstąpienia od umowy czy też takową nie dysponował, bądź została mu ona w znacznym stopniu utrudniona.

Zauważyć jednak należy, że z okoliczności, w jakich Spółka zawiera umowy sprzedaży energii elektrycznej (uzasadnienie do zarzutu z pkt I.1 a) sentencji decyzji - wprowadzenie w błąd co do tożsamości przedsiębiorcy i rzeczywistego celu wizyty), wynika, że osoby reprezentujące Energetyczne Centrum, celowo pomijają informację o prawie do odstąpienia od umowy.

Co więcej, jak wynika ze skarg konsumentów, podpisywane przez nich dokumenty niejednokrotnie były zabierane przez przedstawicieli handlowych, a zapoznanie się z nimi było albo niemożliwe, albo możliwe już po upływie ustawowego terminu przewidzianego na odstąpienie od umowy. W przypadku propozycji nabycia produktu (w niniejszej sprawie przedstawienia oferty Przedsiębiorcy przez jego przedstawicieli w miejscu zamieszkania konsumentów), informacja o prawie do odstąpienia od umowy jest istotną informacją wyszczególnioną wprost w przepisie art. 6 ust. 4 pkt 5 upnr.

Brak tej informacji mógł powodować podjęcie przez konsumentów decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjęli. Decyzja dotycząca umowy w niniejszym przypadku oznacza decyzję co do „zatrzymania” produktu, tj. skorzystanie bądź nie z ustawowego prawa do odstąpienia od zawartej umowy sprzedaży energii elektrycznej poza lokalem przedsiębiorstwa.

Nieprzekazanie tej informacji przez osoby reprezentujące Przedsiębiorcę w efekcie sprawiło, że wielu konsumentów nie mogło skorzystać z przysługujących im praw.

Z tego względu Prezes Urzędu uznał, że działanie Przedsiębiorcy może wyczerpywać znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej określonej w art.6 ust. 1, ust. 3 pkt 1 i ust. 4 pkt 5 w zw. z art. 4 ust. 2 upnr.

## **Zarzut określony w punkcie I.5**

W toku niniejszego postępowania zostało uprawdopodobnione, że Energetyczne Centrum mogła dopuścić się stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej określonej w art. 4 ust. 1 upnr, polegającej na kontynuowaniu procesu zmiany sprzedawcy energii elektrycznej i kierowaniu do konsumentów rachunków za sprzedaż energii i wezwań do zapłaty, pomimo skutecznego odstąpienia przez konsumenta od zawartej ze Spółką umowy sprzedaży energii elektrycznej.

Ze skarg konsumentów wynika, iż pomimo złożenia przez nich oświadczenia o odstąpieniu od zawartej z Przedsiębiorcą umowy sprzedaży energii elektrycznej, Przedsiębiorca kontynuuje proces zmiany sprzedawcy energii, jak również kieruje do konsumentów rachunki i wezwania do zapłaty zaległych faktur lub kary umownej. Cyt.:

„W dniu 12.03.2014 r. otrzymałem umowę na dostawę energii elektrycznej z firmą „Energetyczne Centrum S.A.” (...). Ze względu na to, że umowa została przesłana przez firmę kurierską (...) przysługiwał mi 10 dniowy okres odstąpienia od umowy. Po dokładnym przeczytaniu warunków umowy zauważyłem rozbieżności pomiędzy informacjami przekazanymi mi telefonicznie a warunkami umowy, oczywiście na moją niekorzyść, więc postanowiłem skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, który wypełniłem i wystąpiłem listem poleconym na adres firmy (...) Po kilku miesiącach odebrałem telefon z firmy windykacyjnej Casus Finanse z Wrocławia z żądaniem zapłaty kwoty 300,00 zł z tytułu zaległej faktury wystawionej przez Energetyczne Centrum S.A. na moje nazwisko. Otrzymałem również pisemne wezwanie do zapłaty ww. kwoty. Pracownicy firmy Casus Finanse kontaktowali się ze mną i moją żoną kilkanaście razy strasząc nas sprawą sądową i komornikiem, jednak nie chcieli przedstawić żadnych dokumentów potwierdzających moje zadłużenie. Poinformowali mnie tylko, że jest to kara umowna za rozwiązanie umowy. Siedmiokrotnie przelałem drogą mailową wyjaśnienia i skany dokumentów, lecz nie otrzymałem żadnej odpowiedzi. Dopiero kiedy przelałem wszystkie dokumenty listem poleconym firma windykacyjna przyznała mi rację, że kara została naliczona niestłusznie i odstąpiła od windykacji rzekomego zadłużenia. Niestety w dniu dzisiejszym otrzymałem kolejne wezwanie do zapłaty od innej firmy windykacyjnej EOS KSI Polska Sp. z o.o. z Warszawy działającej na zlecenie Energetycznego Centrum S.A. również na kwotę 300 zł. (...)” (skarga nr 37).

„W dniu 14.05.2014 r. podpisałam umowę ( w moim mieszkaniu) z firmą Energetyczne Centrum. Oświadczenie o odstąpieniu od podpisanej umowy wysłałam 22.05.2014 tzn. w terminie ustawowym. Żądam wyjaśnienia dlaczego umowa kompleksowa na dostawę energii elektrycznej została mi rozwiązana z firmą Turon. Przesłano mi rachunki z firmy Energetyczne Centrum. (...) z korespondencji do Energetycznego Centrum: W załączeniu przesyłam Państwu kopię odstąpienia wraz z potwierdzeniem nadania. W odpowiedzi na moją korespondencję otrzymałam od Państwa smsa 27.05.2014 o treści "Państwa odstąpienie zostało przyjęte i umowa nie będzie procesowana". (...) Niestety Państwa firma rozpoczęła proces zmiany sprzedawcy wbrew mojej woli oraz zaczęła przysyłać mi faktury do opłaty. Mimo moich wielokrotnych monitów telefonicznych oraz skierowanego kolejnego pisma, które zostało do Państwa nadane w dniu 8.09.2014, nie zaprzestaliście Państwo wysyłać mi faktur oraz do dnia dzisiejszego nie otrzymałam od Państwa stanowiska.” (skarga nr 38).

„W tej sytuacji (...) w dniu 31.03.2014 wysłałem listem poleconym do firmy Energetyczne Centrum swoje odstąpienie od podpisanej umowy na dostawę energii i AXA Assistance oraz na oddzielnym druku wycofałem udzielone firmie pełnomocnictwa. Byłem zdumiony, gdy 22.04.2014 otrzymałem z firmy telefon o potwierdzenie danych osobowych a o mojej rezygnacji nic nie słyszeli.” (skarga nr 84) - konsument zawarł umowę w dniu 28.03.2014 r.

„Zatem wystaliśmy odstąpienie od umowy. Wystaliśmy jedno odstąpienie, gdyż przedstawiciel tłumaczył nam, że podpisujemy jedną umowę na trzy liczniki. Po wystaniu oświadczenia zadzwoniła do mnie pracownica Centrum Energetycznego pytając czemu odstąpiliśmy od umowy i strasząc karą.” (skarga nr 169).

„Od umowy tej wnioskodawca skutecznie odstąpił. Oświadczenie o odstąpieniu zostało złożone w dniu 26 maja 2014 i odebrane przez Energetyczne Centrum S.A. w dniu 27 maja 2014r. (...) Energetyczne Centrum S.A. kwestionuje odstąpienie od umowy w nieuprawniony sposób twierdząc, iż umowa została wypowiedziana przez wnioskodawcę dopiero w sierpniu

2014 r. (...) Jak wynika z załączonych Państwu dokumentów treść umowy - egzemplarz umowy posiadany przez konsumenta różni się od treści egzemplarza posiadanego przez przedsiębiorcę. Egzemplarz posiadany przez przedsiębiorcę został samodzielnie przez niego uzupełniony i opatrzony nieprawdziwymi datami po podpisaniu umowy przez konsumenta, które nie widnieją na egzemplarzu wydanym konsumentowi, (...) Umowa została podpisana przez konsumenta w dniu 20 maja 2014 zgodnie z cennikiem wydanym konsumentowi przy jej podpisaniu.” (skarga nr 183).

Należy zwrócić uwagę, że ze względu na okoliczności przytoczone w uzasadnieniu do zarzutów określonych w punktach I.3 i I.4 sentencji decyzji, związane z niewydawaniem konsumentom dokumentów podpisanych przez nich umów z Energetyczne Centrum i niewydawaniem wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy oraz nieinformowaniem konsumentów o ustawowym prawie odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, konsumenci niejednokrotnie korzystali z przysługującego im na podstawie art. 2 ust. 1 uonpk - obowiązującego do dnia 24 grudnia 2014 r. lub art. 29 ust. 1 upk - obowiązującego od dnia 25 grudnia 2014 r. - przedłużonego terminu na odstąpienie od umowy bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów.

Podkreślenia wymaga, iż zgodnie z obowiązującym do dnia 24 grudnia 2014 r. art. 2 ust. 1 uonpk konsument, który zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie, w terminie dziesięciu dni od zawarcia umowy. Natomiast jeżeli konsument nie został poinformowany na piśmie o prawie odstąpienia od umowy, wówczas bieg powyższego dziesięciodniowego terminu na odstąpienie od umowy nie rozpoczyna się (art. 4 uonpk). W takim wypadku konsument może odstąpić od umowy w terminie dziesięciu dni od uzyskania informacji o prawie odstąpienia. Konsument nie może jednak z tego powodu odstąpić od umowy po upływie trzech miesięcy od jej wykonania.

Natomiast w świetle regulacji obowiązujących od dnia 25 grudnia 2014 r., termin dla konsumenta na odstąpienie od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów wynosi 14 dni od dnia jej zawarcia (art. 27 upk). W przypadku zaś, gdy konsument nie zostanie poinformowany przez przedsiębiorcę o przysługującym mu ustawowym prawie odstąpienia od umowy, prawo to wygasa po upływie 12 miesięcy od dnia upływu terminu, o którym mowa w art. 27 upk - tj. zaczyna swój bieg po upływie 14 dni od dnia zawarcia umowy (art. 29 ust. 1 upk). Natomiast jeżeli konsument został poinformowany o prawie odstąpienia od umowy przed upływem terminu, o którym mowa w art. 29 ust. 1 upk, termin do odstąpienia od umowy upływa po 14 dniach od udzielenia konsumentowi informacji o tym prawie.

W przypadku odstąpienia przez konsumenta od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa przyjmuje się, że przedmiotowa umowa nie została w ogóle zawarta (art. 2 ust. 3 uonpk i art. 31 ust 1 upk).

Wydłużenie terminu na odstąpienie przez konsumenta od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa stanowi konsekwencję naruszenia przez przedsiębiorcę obowiązków informacyjnych określonych w art. 3 ust. 1 uonpk - w przypadku umów zawieranych do dnia 24 grudnia 2014 r. oraz w 12 ust. 1 pkt 9 upk - w przypadku umów zawartych od dnia 25 grudnia 2014 r. W związku z powyższym, zawarte w art. 29 ust. 1 upk sformułowanie „nie został poinformowany przez przedsiębiorcę o prawie odstąpienia” należy interpretować łącznie z art. 3 ust. 1 uonpk lub art. 12 ust. 1 pkt 9 upk.

Dodatkowo wskazać należy, iż w świetle przepisów ustawy o prawach konsumenta, w przypadku umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa informacja o prawie odstąpienia musi zostać przekazana w sposób zgodny z art. 14 upk. W konsekwencji, aby skutek opisany w art. 29 ust. 1 upk nie nastąpił, informacja o prawie odstąpienia od umowy musi zostać przekazana konsumentowi najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową zawartą poza lokalem przedsiębiorstwa, musi być wyrażona w sposób jasny i zrozumiały i obejmować: sposób i termin wykonania prawa odstąpienia od umowy na podstawie art. 27 upk, a także wzór formularza odstąpienia od umowy (zawarty w załączniku 2 do upk). W przypadku niespełnienia przynajmniej jednego z powyższych warunków termin do odstąpienia od umowy przedłuża się o 12 miesięcy od upływu terminu, o którym mowa w art. 27 upk.

Z analizy akt sprawy przedmiotowego postępowania wynika natomiast, że część konsumentów, którym osoby reprezentujące Spółkę nie ujawniły w całości dokumentów umów sprzedaży energii elektrycznej (poprzez udostępnienie ich jedynie w części gdzie należało umieścić podpisy, bez umożliwienia zapoznania się z ich treścią), w tym w szczególności pouczenia o prawie odstąpienia od umowy i stosownego formularza oraz którym odebrano przedmiotowe dokumenty bezpośrednio po ich podpisaniu, wystąpiła do Energetyczne Centrum o ich przekazanie. Następnie na skutek przedmiotowej interwencji, po otrzymaniu dokumentów umów sprzedaży energii elektrycznej, konsumenci ci odstępowali od umowy w terminie 10 dni (do dnia 24 grudnia 2014 r.) lub 14 dni (od dnia 25 grudnia 2014 r.), od dnia uzyskania informacji o tym prawie. Spółka częstokroć nie uwzględniała w ogóle odstąpienia od umowy realizowanych w oparciu o regulację prawną przewidującą prolongatę terminu na odstąpienie od umowy.

*„Nie otrzymałam od Was wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy, stąd to pismo. (...) w dniu podpisania umowy nie otrzymałam jej kopii. Otrzymałam ją dopiero po kilkunastu dniach kiedy minął termin 10 dniowy umożliwiający mi wycofanie się z umowy.”* (skarga nr 35).

*„Jak już wskazałam w oświadczeniu o odstąpieniu od umowy z dnia 14 listopada (doręczone Energetycznemu Centrum dnia 20 listopada 2013 r.) - dnia 13 listopada 2013 dowiedziałam się, że przysługuje mi prawo odstąpienia od umowy w terminie 10 dni od jej zawarcia, o czym spółka Energetyczne Centrum zawierając ze mną umowę sprzedaży energii elektrycznej w moim mieszkaniu przy ul. Fabrycznej 1 w Warszawie mnie nie poinformowała. Nie otrzymałam także wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Przedstawiciel spółki nie poinformował mnie ustnie ani na piśmie o prawie odstąpienia od umowy i nigdy nie został mi wręczony wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Nie wiedziałam w związku z tym, że takie prawo w ogóle mi przysługuje i jak miałabym z niego skorzystać, Jestem osobą starszą, mam prawie 80 lat, bez informacji i wzoru oświadczenia w ogóle nie byłam świadoma, że takie prawo mi przysługuje. (...) Co za tym idzie, skoro dowiedziałam się o prawie odstąpienia od umowy dopiero dnia 13 listopada 2013r, to przysługiwało mi ustawowe prawo odstąpienia od umowy w w terminie 10 dni od dnia 13 listopada (...). Naliczenie kary umownej z tytułu wykonania tego prawa jest bezpodstawne i niezgodne z prawem. (...) Wreszcie, co do samej kwoty 950 zł. oraz sposobu jej naliczania - nie wiadomo w jaki sposób kwota ta została wyliczona i w zasadzie nie ma możliwości weryfikacji.”* (skarga nr 68).



*„Z uwagi na brak pozostawionych kopii, na których złożył podpisy, konsument nie mógł skutecznie odstąpić od umowy w przewidzianym do tego ustawowym terminie”. Odstąpienie zostało złożone po terminie i konsument został zobligowany do zapłaty opłaty jednorazowej, tj. kwoty 825 zł. tytułem wypowiedzenia umowy przed terminem, na jaki umowa została zawarta.” (skarga nr 135).*

*„(...) składam wypowiedzenie umowy dotyczącej dostarczenia energii elektrycznej zawartej w moim mieszkaniu w miesiącu grudniu 2014. Informuję, iż przedstawicielka Państwa firmy, która zawierała ze mną umowę, nie pozostawiła mi kopii umowy. Podpisałem dokumenty, które zabrała. Tak więc nawet nie posiadam dokładnej daty jej zawarcia ani numeru umowy. Nie wiem na jaki czas została zawarta (...) Uważam, że Państwa pracownica powinna zostawić kopie dokumentów, które podpisałam. (...)” (skarga nr 152).*

Wskazać należy, że zarówno ustawa o niektórych prawach konsumentów, jak i ustawa o prawach konsumenta w zakresie oświadczenia o odstąpieniu od umowy, nie wymagają od konsumenta posłużenia się ustawowym formularzem. W upk ani w uonpk nie określono również żadnych sformułowań, jakie obligatoryjnie powinny się znaleźć w takim oświadczeniu. W związku z tym konsument miał i ma możliwość wyrażenia swojej woli o odstąpieniu od umowy posługując się dowolnymi słowami, które pozwalają uznać, że konsument odstąpił od umowy. Konsument samodzielnie formułując przedmiotowe oświadczenie może jednak wyrazić się nieprecyzyjnie, co z kolei aktywuje po stronie przedsiębiorcy obowiązek dokonania oceny takiego oświadczenia przez pryzmat dyrektyw wykładni oświadczeń woli wskazanych w art. 65 § 1 k.c. Tym samym przedsiębiorca powinien tłumaczyć oświadczenie woli konsumenta zgodnie z okolicznościami, w których zostało złożone, zasadami współżycia społecznego oraz ustalonymi zwyczajami.

Biorąc zatem pod uwagę kierowane do Energetyczne Centrum przez konsumentów pisma informujące o nieotrzymaniu dokumentów zawartych ze Spółką umów sprzedaży energii elektrycznej, a także o nieprzekazaniu przez osoby reprezentujące Spółkę informacji o prawie odstąpienia od umowy i wzoru formularza odstąpienia od umowy zawartej na odległość wskazać należy, iż podstawą dla składanych przez konsumentów oświadczeń o odstąpieniu od umowy, był **otwarty termin do odstąpienia od umowy z art. 2 ust. 1 uonpk lub art. 29 upk**. Niezależnie zatem od tego, czy konsumenci wskazywali, np. że wypowiadają umowę, nie chcą już współpracy, rozwiązują umowę lub kończą współpracę, to Spółka pomimo braku użycia właściwego sformułowania powinna potraktować takie oświadczenia jako odstąpienie od umowy. W świetle obowiązujących dyrektyw wykładni oświadczeń woli, konsument może bowiem odstąpić od umowy, wyrażając taką wolę przez każde zachowanie, które ją dostatecznie ujawnia.

W swoich oświadczeniach konsumenci niejednokrotnie wyrażali brak woli kontynuowania więzi kontraktowej z Energetyczne Centrum, wskazując na okoliczność pozostawiania w błędzie w momencie złożenia oświadczenia woli. Niezależnie od powyższego, w świetle przysługującego tym konsumentom uprawnienia do odstąpienia od umowy (również bez podania przyczyny) na podstawie art. 29 upk, Energetyczne Centrum powinna jednak interpretować przedmiotowe oświadczenia jako wolę konsumenta doprowadzenia do uznania umowy za niezawartą.

Mając powyższe na względzie wskazać należy, iż nierespektowanie przez Energetyczne Centrum skutecznie złożonych przez konsumentów oświadczeń o odstąpieniu od umowy jest sprzeczne z dobrymi obyczajami oraz powoduje zniekształcenie zachowania konsumenta po

zawarciu umowy. Konsument po skutecznym złożeniu oświadczenia o odstąpieniu od umowy nie powinien być narażony ze strony Spółki na kontynuowanie procesu zmiany sprzedawcy energii elektrycznej oraz otrzymywanie rachunków za sprzedaż energii i wezwań do zapłaty. Skuteczne odstąpienie od umowy oznacza bowiem, że umowa nie została w ogóle zawarta, a pomiędzy jej stronami nie ma żadnego stosunku prawnego. Tym samym opisywane w skargach działanie Energetyczne Centrum może wyczerpywać znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 4 ust. 1 upnr.

## Zarzut określony w punkcie I.6

Opisana w punkcie I.6 sentencji decyzji nieuczciwa praktyka rynkowa dotyczy nakładania przez Energetyczne Centrum na konsumentów dodatkowych, niedopuszczalnych w świetle obowiązujących przepisów wymogów co do treści składanego przez nich oświadczenia o odstąpieniu od umowy, warunkujących skuteczną realizację uprawnienia konsumenta do odstąpienia od umowy, co może utrudniać konsumentom odstąpienie od umowy i wprowadzać ich błąd w zakresie ustawowych uprawnień.

Z treści skarg konsumentów wynika, że w odpowiedzi na ich pisma, zawierające oświadczenia o odstąpieniu od umowy sprzedaży energii elektrycznej i/lub paliwa gazowego, Spółka wskazywała, iż z uwagi na nieumieszczenie w pismach konsumentów takich danych jak pesel czy numer umowy, oświadczenie o odstąpieniu od umowy nie wywarło żadnych skutków prawnych. Cyt.:

*„W odpowiedzi na Państwa pismo z dnia 02.02.2015 r. zawierające oświadczenie woli o odstąpieniu od umowy sprzedaży energii elektrycznej informujemy, iż nie wywołało ono zamierzonego skutku prawnego z powodu nie wystarczających danych w systemie. W celu skutecznego odstąpienia od zawartej umowy należy przestać dane umożliwiające weryfikację umowy (numer Umowy/ data zawarcia Umowy/PESEL).”* (skarga nr 117) - wyjaśnienia wymaga, iż konsumentka złożyła pismo zawierające oświadczenie o odstąpieniu od umowy (zatytułowane „Anulowanie”) osobiście w siedzibie Spółki.

*„W dniu 11 września przyszedł, pod moją nieobecność, do mojego domu przedstawiciel Energetycznego Centrum S.A p. (...). (...) Mój mąż poinformował (...), że ja jestem właścicielem domu oraz że wszystkie umowy dotyczące mediów są podpisane ze mną. (...) namówił mojego męża do zawarcia umów z Energetycznym Centrum S.A. (...) Jeszcze przed powrotem do domu, miałam na komórkę (...), telefon od p. (...) z prośbą, a właściwie żądaniem abym podała mu mój numer dowodu osobistego oraz PESEL. (...) Oczywiście oświadczyłam, że moich danych nie podam, dopóki nie będę wiedziała dokładnie o co chodzi. Powiedział: wobec tego czekam na telefon. (...) Zapoznałam się dokładnie z kopiami formularzy zostawionymi przez (...). Do p. (...) zadzwoniłam z prośbą o zwrot oryginałów wypełnionych przez niego, a podsunętych (oszukańczo) do podpisania mężowi formularzy. (...) W dalszym ciągu domagał się moich brakujących danych, w końcu zgodził się, że oryginały zwróci, ale nie doczekałam się. W ciągu kilku dni przestaliśmy do Energetycznego Centrum S.A. oświadczenia woli - m.in. o odstąpieniu od umów zawartych z Energetycznym Centrum S.A. (...) W odpowiedzi otrzymaliśmy listy (...) informujące nas, że nasze oświadczenia woli o odstąpieniu nie wywołały zamierzonego skutku z powodu*

niewystarczających danych umożliwiających weryfikację w systemie. Nie podaliśmy numerów PESEL oraz numeru umowy.” (skarga nr 118).

„Z oświadczenia złożonego w tut. biurze oraz z dokumentów przedstawionych przez konsumenta wynika, iż w dniu 01.09.2014 zawarł w swoim mieszkaniu umowę sprzedaży energii elektrycznej z Państwa przedstawicielem. Po analizie zapisów umownych, konsument zdecydował się na odstąpienie od umowy. W tym celu konsument nadał listem poleconym stosowne oświadczenie woli. Pismo zostało nadane w dniu 09.09.2014 r. Niestety w swej korespondencji - pismo z dnia 15.09.2014, odmówiliście uznania odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa za skuteczne powołując się na brak danych wystarczających (na) weryfikację umowy w systemie.” (skarga nr 150).

Z powyższego wynika, że Spółka nakładała na konsumentów dodatkowe, niedopuszczalne z punktu widzenia obowiązujących regulacji wymogi co do treści przedmiotowych oświadczeń, od których uzależnia skuteczną realizację przysługującego konsumentom prawa do odstąpienia od umowy. W konsekwencji, przedmiotowe działania Energetyczne Centrum utrudniają konsumentom odstąpienie od umowy i wprowadzają w błąd w zakresie ustawowych uprawnień.

Zgodnie z treścią art. 2 ust. 1 uonpk konsument, który zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie dziesięciu dni od zawarcia umowy. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

Natomiast w świetle art. 27 upk, konsument, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w art. 33, art. 34 ust. 2 i art. 35 upk. Konsument może odstąpić od umowy, składając przedsiębiorcy oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Oświadczenie można złożyć na formularzu, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do upk. Natomiast do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem (art. 30 ust. 1 i ust. 2 upk).

Z powyższego wynika zatem, że oświadczenie konsumenta o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa może zostać złożone w dowolnej formie, ponadto ani przepisy ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów, ani ustawy o prawach konsumenta nie wskazują żadnych obligatoryjnych elementów, jakie powinny znaleźć się w przedmiotowym oświadczeniu.

Z uwagi na powyższe działanie Energetyczne Centrum, polegające na nakładaniu na konsumentów dodatkowych, niedopuszczalnych z punktu widzenia obowiązujących regulacji wymogów co do treści przedmiotowych oświadczeń, od których Spółka uzależnia skuteczną realizację przysługującego im prawa do odstąpienia od umowy wprowadzenia może wprowadzać konsumentów w błąd co do procedury odstąpienia od umowy i jego skuteczności, i skutkować podjęciem przez nich decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjęli.

Tym samym w ocenie Prezesa Urzędu zostało uprawdopodobnione, że Spółka może dopuszczać się stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 5 ust. 1 i 3 pkt 4 w zw. z art. 4 ust. 2 upnpr.

## Zarzut określony w punkcie I.7

Zarzut określony w pkt I.7 sentencji decyzji dotyczy stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej określonej w art. 8 ust. 1 w zw. z art. 8 ust. 2 upnpr.

Zgodnie z treścią art. 8 ust. 1 upnpr, praktykę rynkową uznaje się za agresywną, jeżeli przez niedopuszczalny nacisk w znaczny sposób ogranicza lub może ograniczyć swobodę wyboru przeciętnego konsumenta lub jego zachowanie względem produktu i tym samym powoduje lub może powodować podjęcie przez niego decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.

Za niedopuszczalny nacisk uważany jest natomiast każdy rodzaj wykorzystania przewagi wobec konsumenta, w szczególności użycie lub groźba użycia przymusu fizycznego lub psychicznego, w sposób znacznie ograniczający zdolność przeciętnego konsumenta do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej umowy (art. 8 ust. 2 upnpr).

Przy ocenie zaś, czy praktyka rynkowa jest agresywna, należy uwzględnić wszystkie jej cechy i okoliczności wprowadzenia produktu na rynek, a w szczególności bariery umowne lub pozaumowne, które przedsiębiorca wykorzystuje, aby przeszkodzić konsumentowi w wykonaniu jego ustawowych praw (art. 8 ust. 3 pkt 3 upnpr).

Opisana w zarzucie praktyka polega na stosowaniu przez osoby reprezentujące Energetyczne Centrum wobec konsumentów przy zawieraniu umów sprzedaży energii elektrycznej niedopuszczalnego nacisku polegającego na wywoływaniu u konsumentów wrażenia, że niepodpisanie ww. umów będzie się łączyło z pozbawieniem ich dostępu do energii elektrycznej, a także na ponagłaniu konsumentów w podpisywaniu dokumentów ww. umów i stwarzaniu warunków uniemożliwiających im zapoznanie się z treścią zawieranej z Przedsiębiorcą umowy. Cyt.:

*„(...) Nie jestem w stanie opłacać dwóch rachunków za energię. Poinformował mnie o tym p. (...) jak już był na klatce schodowej i oddalił się.” (skarga nr 10).*

*„Przedstawicielka wmówiła mi, iż mój dotychczasowy dostawca energii zmienia nazwę na Energetyczne Centrum, a co za tym idzie muszę podpisać nowy aneks do umowy, a w zasadzie nową umowę z nową nazwą dostawcy energii by nie zostać bez prądu w moim gospodarstwie domowym. Czyli Pani ta (...) wymusiła na mnie podpisanie nowej umowy by nie zostać odłączonym od energii elektrycznej.” (skarga nr 28).*

*„Powiedziała, że firma Tauron przestaje świadczyć usługi sprzedaży energii elektrycznej. W to miejsce została rzekomo powołana spółka Energetyczne Centrum, która pełni rolę pośrednika w dostawie energii w rejonie mojego zamieszkania. Konsultantka powiedziała również, że jeśli nie podpiszę z nią umowy wstrzymane zostaną dostawy energii elektrycznej.” (skarga nr 30).*

*„Pan (...) przyszedł do mojego domu w godzinach wieczornych po godz. 19 - (brak możliwości rozmowy telefonicznej z P.G.E.) - zmylił naszą czujność. Pan Kaczyński usilnie przekonywał, że będziemy mniej płacić za prąd, ale że nas ubezpiecza nie wspomniał. Nie dał tej umowy do przeczytania, tylko naciskał, aby podpisać umowę”. (skarga nr 52).*

*„Otóż mój brat podpisując tę umowę nie być świadomy co robi ponieważ osoba, która przyszła do niego do domu powiedziała, że każdy odbiorca PGE musi przejść do Energetycznego Centrum. Brat mój jest osobą psychicznie chorą, cierpi na schizofrenię*

paranoidalną i zamieszkuje sam, więc nie miał mu kto pomóc w podjęciu decyzji i podał dowód osobisty i podpisać umowę. Brat chce się wycofać z umowy.” (skarga nr 62).

„nie mogłam uprzednio zapoznać się z treścią otrzymanej oferty pod nieobecność przedstawiciela firmy, gdyż nie wiedziałam o istnieniu Energetycznego Centrum S.A., Dowiedziałam się o nim w dniu podpisywania pod wpływem presji i wprowadzenia mnie w błąd przez przedstawiciela formy umowy. Nie otrzymałam też żadnej ulotki reklamowej, nie widziałam ogłoszenia. (...) Przedstawiciele Energetycznego Centrum S.A. wprowadził mnie w błąd informując, iż dystrybutor energii elektrycznej zmienił sprzedawcę energii elektrycznej i każdy musi podpisać nową umowę na dostawę energii.” (skarga nr 73).

„w dniu 17.10.2013 kurier mówił, że bardzo się spieszy i nie ma czasu czekać aż przeczytam umowę.” (skarga nr 89).

„Pani ta twierdziła, że musimy podpisać umowę Turon. Jednocześnie wcisnęła mi umowę na gaz (...) A ja jestem słabo widzący, wykorzystata to w sposób perfidny.” (skarga nr 103).

„(...) nie wszystko było oczywiste i jasne, pozostały niedomówienia po przedstawieniu oferty, co do których Wasz pracownik miał wypowiedzieć się telefonicznie w czasie 6 dni. W związku z tym poprosiłem o nr kontaktowy bezpośrednio do p. (...), ale kategorycznie odmówiła. Uznałam zatem, że jestem manipulowany i wprowadzony w błąd. Po ostrej wymianie zdań p. (...) została wyproszona z mieszkania, ale mimo sprzeciwu zabrała ze sobą umowę” (skarga nr 105).

„Była to niespodziewana wizyta, która odbyła się typową domową akwizycją "z zaskoczenia". Przedstawiciel firmy był nachalny.” (skarga nr 108).

"W dniu 11 września przyszedł, pod moją nieobecność, do mojego domu przedstawiciel Energetycznego Centrum S.A., p. (...). Rozmawiał z moim mężem, (...), który jest osobą ciężko chorą, w bardzo złej formie fizycznej i psychicznej. Mój mąż poinformował (...), że ja jestem właścicielem domu oraz że wszystkie umowy dotyczące mediów są podpisane ze mną. (...) namówił mojego męża do zawarcia umów z Energetycznym Centrum S.A. W tym celu własnoręcznie wypełnił formularze wpisując moje dane osobowe - łącznie z formularzem pełnomocnictwa do odwołania dotychczasowych umów z przedsiębiorstwem energetycznym, a następnie podsunął formularze do podpisania mojemu mężowi. Jeszcze przed powrotem do domu, miałam na komórkę (...), telefon od p. (...) z prośbą, a właściwie żądaniem abym podała mu mój numer dowodu osobistego oraz PESEL. (...) przedstawił się nazwiskiem, ale na moje pytanie kogo reprezentuje i dlaczego mam mu podawać wrażliwe dane osobowe oświadczył, że to zbyt dużo wyjaśniania przez telefon, mąż wszystko wie, a on tylko zapomniał wpisać dane, o które teraz prosi. Oczywiście oświadczyłam, że moich danych nie podam, dopóki nie będę wiedziała dokładnie o co chodzi. Powiedział: wobec tego czekam na telefon. (...) Zapoznałam się dokładnie z kopiami formularzy zostawionymi przez (...). Dopiero wtedy uświadomiłam mężowi, że nie zdając sobie z tego sprawy, podpisywał się pod formularzami, na których powinien być złożony mój podpis, a nie jego. Do p. (...) zadzwoniłam z prośbą o zwrot oryginałów wypełnionych przez niego, a podsuniętych (oszukańczo) do podpisania mężowi formularzy. Był zdumiony, że tak dobra oferta nie znalazła mojej akceptacji i o co mi w ogóle chodzi. W dalszym ciągu domagał się moich brakujących danych, w końcu zgodził się, że oryginały zwróci, ale nie doczekałam się” (skarga nr 118).

*„Przedstawiciel Energetycznego Centrum S.A. przybył do domu, w którym mieszka wnioskodawca i naciskał na szybkie zawarcie umowy uniemożliwiając w pełni zapoznanie się z umową.” (skarga nr 183).*

*„Państwa przedstawiciel nie poinformował mnie o ww. sankcji, wywierając presję na jak najszybsze podpisanie umowy bez możliwości dokładnego jej przeczytania.” (skarga nr 203).*

*„(...) Poinformowała mnie iż jest w celu podpisania nowej umowy na dostawę prądu, zastraszając mnie jednocześnie, że jeżeli nie podpiszę tej umowy to grozi mi odłączenie energii elektrycznej. Jestem człowiekiem 83 letnim, nie znam się na obecnych przepisach. (...) Na moją prośbę o szczegółowe przeczytanie umowy przy pani (...) stwierdziła: „tego jest dużo i drobnym drukiem, a ja bardzo się śpieszę, bo muszę jeszcze dzisiaj dojechać do Radomia.” (skarga nr 314).*

*„Sprawa odbyła się bardzo szybko i tata nie był świadomy podstępu, nie miał czasu zapoznać się z podpisaną umową oraz umową na ubezpieczenie gdyż Pani go bardzo ponagliła.” (skarga nr 392).*

Wskazać należy, iż w niniejszej sprawie należy mieć na uwadze okoliczność, że oferta Przedsiębiorcy kierowana jest również do osób starszych. Osoby reprezentujące Energetyczne Centrum zawierały umowy z osobami w podeszłym wieku, schorowanymi, mieszkającymi samotnie. Ta grupa konsumentów jest szczególnie podatna na stosowane przez Spółkę praktyki. Osoby te nie mają bowiem wystarczającego rozeznania w zakresie współczesnych sposobów zawierania umów oraz zmian zachodzących na rynku energetycznym, w tym możliwości zmiany sprzedawcy. W ich świadomości pojęcie „elektrownia”, czy „firma energetyczna” funkcjonują jako synonim zakładu energetycznego, z którym od lat mają podpisaną umowę i który cieszy się ich zaufaniem. Są również ufne co do zapewnień składanych przez osoby je odwiedzające (tj. reprezentujące Przedsiębiorcę). W tej sytuacji od Przedsiębiorcy należy wymagać szczególnej staranności w przekazywaniu informacji dotyczących oferowanych przez niego produktów. Natomiast z treści skarg wynika, iż przedstawiciele Spółki takiej staranności nie wykazywali, co więcej, wykorzystywali powyższe okoliczności, które w poważnym stopniu ograniczały zdolność konsumentów do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej zawieranych umów.

Ponadto przedstawiciele Spółki, wywierając na konsumentach presję, nie zapewniali im swobodnej możliwości zapoznania się z treścią przedkładanych dokumentów. Częstokroć sugerując, że są zbyt zawile lub próbując odciągnąć uwagę konsumentów w trakcie ich czytania, poprzez zadawanie pytań niezwiązanych z przedmiotem umowy.

Biorąc pod uwagę powyższe, zachowanie Energetyczne Centrum należało ocenić przez pryzmat stosowania agresywnej praktyki rynkowej. W definicji praktyki agresywnej mieszczą się bowiem następujące elementy: niedopuszczalny nacisk, ograniczenie swobody wyboru lub zachowania względem produktu oraz wywarcie wpływu na decyzje ekonomiczne konsumenta (dotyczące transakcji), który musi co najmniej potencjalnie spowodować podjęcie przez konsumenta decyzji dotyczącej produktu, której inaczej by nie podjął. Za niedopuszczalny nacisk uważa się każdy rodzaj wykorzystania przewagi nad konsumentem, tj. wykorzystanie własnej pozycji w celu wywarcia na niego presji. Bezprawny nacisk będzie przejawiał się zarówno jako wpływ w postaci przymusu fizycznego, jak również psychicznego, który został zastosowany w celu ograniczenia zdolności konsumenta do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej umowy. Podkreślenia jednak wymaga, iż

ustawodawca w przepisie art. 8 ust. 2 upnpr użył sformułowania "w szczególności", co w konsekwencji pozwala kwalifikować jako niedopuszczalny nacisk również takie działania, które nie stanowią użycia siły fizycznej lub groźby jej użycia, a prowadzą do ograniczenia zdolności konsumenta do podjęcia świadomej decyzji. W pojęciu niedopuszczalnego nacisku mieści się zatem presja o różnym charakterze, obejmująca każdego rodzaju niedozwolony wpływ (również bezprawny), jeżeli tylko posiada zdolność wymuszenia podjęcia decyzji rynkowej (ograniczenia swobody wyboru przeciętnego konsumenta i tym samym zniekształcenia jego zachowania rynkowego). W powyższym zakresie mieści się groźba, zarówno jako groźba bezprawna, czyli obejmująca zachowanie sprzeczne z prawem i dobrymi obyczajami, jak i zachowanie formalnie zgodne z prawem, ale zmierzające do wymuszenia podjęcia przez konsumenta decyzji<sup>22</sup>.

Mając na uwadze powyższe okoliczności i zebrany w sprawie materiał dowodowy wskazać należy, że Spółka mogła dopuścić się stosowania praktyk, które są sprzeczne z dobrymi obyczajami, utrudniają konsumentom wykonywanie ich ustawowych praw, w tym przede wszystkim prawa do odstąpienia i wypowiedzenia umowy oraz zniekształcały ich zachowania rynkowe. Z tego względu Prezes Urzędu uznał, iż działanie Energetyczne Centrum może wyczerpywać znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej określonej w art. 8 ust. 1 w zw. z art. 8 ust. 2 upnpr.

### **Uprawdopodobnienie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów**

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie podaje definicji „zbiorowego interesu konsumentów”, wskazując jednak w przepisie art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów oznacza zatem narażenie na uszczerbek interesów pewnej grupy lub wszystkich konsumentów, poprzez stosowaną przez przedsiębiorcę praktykę, obejmującą tak działania, jak i zaniechania. Ponadto, godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i na zagrożeniu ich naruszenia. Ochrona zbiorowych interesów konsumentów ma miejsce wówczas, gdy działania przedsiębiorcy są powszechne w tym znaczeniu, że mogą dotknąć każdego konsumenta będącego lub mogącego być potencjalnie kontrahentem przedsiębiorcy. Przedmiotem ochrony są zatem interesy wszystkich aktualnych lub potencjalnych klientów - traktowanych jako grupa uczestników rynku zasługująca na szczególną ochronę (por. wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 10 lipca 2008 r., sygn. akt VI ACa 306/08).

Stanowisko to zostało potwierdzone również w orzecznictwie Sąd Najwyższy, który w uzasadnieniu jednego z wyroków stwierdził, iż *„nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów można wszcząć tylko wtedy, gdy zagrożone są interesy wielu odbiorców, a nie jest to możliwe w sytuacji, gdy pokrzywdzonym jest tylko jeden konsument. Wydawane orzeczenie ma bowiem wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczbie potencjalnych konsumentów”* (wyrok SN z dnia 12 września 2003 r., I CKN 504/01). W innym orzeczeniu SN podkreślił, że *„praktyką naruszającą zbiorowe*

<sup>22</sup> Por. M. Sieradzka, *Komentarz do art.8 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym*, [w:] *Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Komentarz.*, LEX.

*interesy konsumentów jest bowiem takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy, w taki sposób, że potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy”* (wyrok SN z dnia 10 września 2008 r., III SK 27/07; por. również wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 5 września 2013 r., VI ACa 67/13).

Nie ulega wątpliwości, że działanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów wtedy, gdy wywołuje negatywne skutki w sferze ich praw i obowiązków. Natomiast przez interes zbiorowy należy rozumieć interes dotyczący konsumentów jako określonej zbiorowości. Dla stwierdzenia godzenia w zbiorowe interesy konsumentów istotne jest ustalenie, że konkretne działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego adresata, lecz jest kierowane do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Jak podnosi się w doktrynie, w pojęciu praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów mieści się także działanie przedsiębiorcy skierowane wprawdzie do oznaczonych (zindywidualizowanych) konsumentów, o ile przy tym konsumentów tych łączy jakaś wspólna cecha rodzajowa. Wówczas bowiem poszkodowana zostaje pewna grupa konsumentów, niebędąca jedynie - z punktu widzenia przedsiębiorcy stosującego daną praktykę - zbiorowością przypadkowych jednostek, lecz stanowiąca określoną i odrębną kategorię konsumentów, reprezentująca w znacznym stopniu wspólne interesy (zob. M. Szydło, *Publicznoprawna ochrona zbiorowych interesów konsumentów*, Monitor Prawniczy 2004/17/791). Należy zatem przyjąć, że zbiorowy interes konsumentów nie musi odnosić się do nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się zindywidualizować, gdyż indywidualizacja konsumentów nie sprzeciwia się możliwości wyodrębnienia kategorii bądź zbioru konsumentów o pewnych cechach. Oznacza to, że nie ilość faktycznych, potwierdzonych naruszeń, ale przede wszystkim ich charakter, a w związku z tym możliwość (choćby tylko potencjalna) wywołania negatywnych skutków wobec określonej zbiorowości przesądza o naruszeniu zbiorowego interesu.

W niniejszej sprawie bez wątpienia mamy do czynienia z naruszeniem praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów. Prezes Urzędu podejmując rozstrzygnięcie zawarte w niniejszej decyzji nie opierał się zatem na indywidualnych przypadkach przedstawianych przez konsumentów, a wziął pod uwagę działanie Spółki odnoszące się do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, a więc pewnej, potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, biorąc za podstawę ustaleń i rozważań materiał dowodowy zgromadzony w niniejszej sprawie. Podkreślić przy tym należy, że działanie Spółki było podejmowane w stosunku do potencjalnie nieoznaczonego z góry i liczego kręgu podmiotów. Oferta handlowa Spółki kierowana była bowiem do wszystkich konsumentów potencjalnie zainteresowanych zawarciem umowy sprzedaży energii elektrycznej. Interes konsumentów należy rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę na zasługujący na ochronę i zabezpieczenie. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów powiązane jest z naruszaniem interesów gospodarczych konsumentów. Pod tym pojęciem należy rozumieć zarówno naruszenie interesów *stricte* ekonomicznych (o wymiarze majątkowym), jak również innych chociażby niewymiernych, do których w szczególności można prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych.

W przedmiotowej sprawie praktyki Spółki mogły zagrażać zarówno interesom niemajątkowym konsumentów, poprzez ograniczenie ich prawa do rzetelnej i pełnej



informacji na temat istotnych informacji dotyczących umowy, jak i interesom ekonomicznym, bowiem mogły powodować wyłączenie bądź ograniczenie przyznanego konsumentom prawa do odstąpienia od zawartej umowy, z którą wiązały się określone ekonomiczne obciążenia po stronie konsumenta.

Z tego względu, w ocenie Prezesa Urzędu, interes konsumentów, który mógł zostać naruszony w wyniku działań podejmowanych przez Spółkę nie stanowi sumy indywidualnych interesów poszczególnych klientów, lecz ma charakter zbiorowy, co przesądza o możliwości uznania, iż działania te mogą godzić w zbiorowy interes konsumentów.

Mając powyższe na względzie należy uznać za uprawdopodobnione, że praktyki Spółki opisane w punktach: I.1.a), I.1.b), I.2.a), I.2.b), I.2.c), I.3, I.4, I.5, I.6 i I.7 rozstrzygnięcia niniejszej decyzji, godzą w zbiorowe interesy konsumentów.

### **Zobowiązanie przedsiębiorcy złożone w trybie art. 28 ust. 1 uokik:**

Oprócz uprawdopodobnienia wyżej omówionych przestanków, warunkiem pozwalającym na wydanie przez Prezesa UOKiK decyzji zobowiązującej jest zobowiązanie się przez przedsiębiorcę do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków. Zobowiązanie przedsiębiorcy stanowi jednostronny akt woli, który w sytuacji wydania decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 uokik staje się obowiązkiem prawnym. Zobowiązanie może polegać na podjęciu bądź zaniechaniu określonych działań, w zależności od tego, jaka postać zachowania przedsiębiorcy będzie niezbędna do zabezpieczenia interesów konsumentów.

Spółka złożyła wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej na podstawie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Uwzględniając uwagi Prezesa Urzędu Spółka zmodyfikowała i doprecyzowała złożony wniosek. We wniosku tym Spółka oświadczyła, że przyjmuje do wiadomości stanowisko Prezesa UOKiK, wyrażone w postanowieniu z dnia 31 sierpnia 2015 r., zgodnie z którym w zakresie praktyki, o której mowa w pkt 1-7 ww. postanowienia, przestanki wskazane w art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik można uznać za uprawdopodobnione. Energetyczne Centrum zobowiązała się do podjęcia działań zmierzających do zakończenia wskazanych naruszeń i usunięcia ich skutków. Treść zobowiązania Energetyczne Centrum została przedstawiona w sentencji niniejszej decyzji [pkt I.A) - K) - s. 4-11].

### **Uznanie przez Prezesa UOKiK za celowe nałożenie obowiązku wykonania złożonych przez przedsiębiorcę zobowiązań.**

Treść złożonego zobowiązania jest jednoznaczna, precyzyjna i pozostaje w bezpośrednim związku z zarzucanymi Spółce praktykami. Obejmuje ono zarówno zobowiązanie przedsiębiorcy do podjęcia działań zmierzających do zakończenia naruszenia, jak i usunięcia jego skutków. Usunięcie negatywnych skutków praktyki obejmuje również przyznanie rekompensaty pieniężnej wszystkim konsumentom, którzy złożyli skargi zdefiniowane w sentencji decyzji, w terminie 12 miesięcy od dnia zawarcia ze Spółką umowy sprzedaży

energii elektrycznej lub paliwa gazowego, w kwocie 30 zł lub 15 zł - w zależności od konkretnego przypadku opisanego w sentencji decyzji. Rekompensata ta prowadzi w konsekwencji do uzyskania realnych korzyści przez tych konsumentów. Dodatkowo Energetyczne Centrum zobowiązała się do umorzenia lub zwrotu wszelkich opłat stanowiących bezpośrednie koszty związane z rozwiązaniem umowy sprzedaży energii elektrycznej lub paliwa gazowego zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa ze Spółką przed upływem okresu, na jaki została zawarta.

Należy wskazać, że wdrożenie zaproponowanych przez Energetyczne Centrum rozwiązań spowoduje usunięcie skutków naruszeń w możliwie największym stopniu, a jednocześnie pozwoli na skrócenie postępowania dowodowego. Realizacja wnioskowanego przez Spółkę zobowiązania pozwoli osiągnąć główne cele decyzji zobowiązującej, a mianowicie szybkość i efektywność załatwienia sprawy dla dobra interesu publicznego (zapewni szybką i skuteczną eliminację praktyk opisanych w punkcie I sentencji niniejszej decyzji, co odbędzie się z korzyścią dla konsumentów).

W ocenie Prezesa Urzędu złożone przez Energetyczne Centrum zobowiązanie obejmuje działania zmierzające do zakończenia uprawdopodobnionych w toku niniejszego postępowania naruszeń i usunięcia ich skutków.

Mając powyższe na uwadze Prezes Urzędu uznał za celowe nałożenie na Energetyczne Centrum obowiązku wykonania przedłożonego przez przedsiębiorcę zobowiązania. Tym samym spełnione zostały warunki niezbędne do wydania decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 uokik.

Spółka zaproponowała wykonanie zobowiązania do podjęcia działań zmierzających do zakończenia zarzuczanych naruszeń w następujących terminach:

- zobowiązanie wskazane w punktach I.A) - I.E) - **w terminie 11 miesięcy** od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji;
- zobowiązanie wskazane w punktach I.F) - I.K) - **w terminie miesiąca** od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji;

Biorąc pod uwagę wymagania czasowe i organizacyjne związane z realizacją złożonych zobowiązań, Prezes Urzędu uznał proponowane terminy wykonania zobowiązania za wystarczające i zapewniające jego skuteczną realizację.

**Wobec powyższego Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie I sentencji decyzji.**

### **Obowiązek składania informacji o stopniu realizacji zobowiązania**

Stosownie do art. 28 ust. 3 uokik elementem obligatoryjnym decyzji zobowiązującej jest nałożenie przez Prezesa Urzędu obowiązku składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązania. Na podstawie tego przepisu Spółka została zobowiązana do złożenia - w terminach wskazanych w punkcie II niniejszej decyzji (s. 11-14) - informacji o stopniu realizacji ww. zobowiązania i dowodów potwierdzających jego wykonanie.

Nalożone na Energetyczne Centrum w tym zakresie obowiązki są odpowiednie do tego, aby Prezes Urzędu uzyskał wyczerpujące informacje o stopniu realizacji zobowiązania, które Spółka zobligowana jest wykonać. Wyznaczone przez Prezesa Urzędu terminy dotyczące przekazania informacji o stopniu realizacji zobowiązania są racjonalne z punktu widzenia możliwości wykonania przez Spółkę obowiązku sprawozdawczego. Jednocześnie terminy te umożliwią Prezesowi Urzędu odpowiednią weryfikację realizacji zobowiązania przez Energetyczne Centrum.

**Wobec powyższego, orzeczono jak w punkcie II sentencji decyzji.**

#### **POUCZENIE:**

Na podstawie art. 81 ust. 1 uokik w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego (tekst jedn. Dz. U. z 2016 r., poz. 1822, z późn. zm.) od niniejszej decyzji przysługuje stronie odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia, które wnosi się za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

#### Załączniki:

1. Płyta CD z tabelą zawierającą informacje na temat konsumentów, których skargi zostały włączone do materiału dowodowego niniejszego postępowania.

#### Otrzymuje:

1. [\*\*\*]
2. a/a